

Annual Report 2007-2008

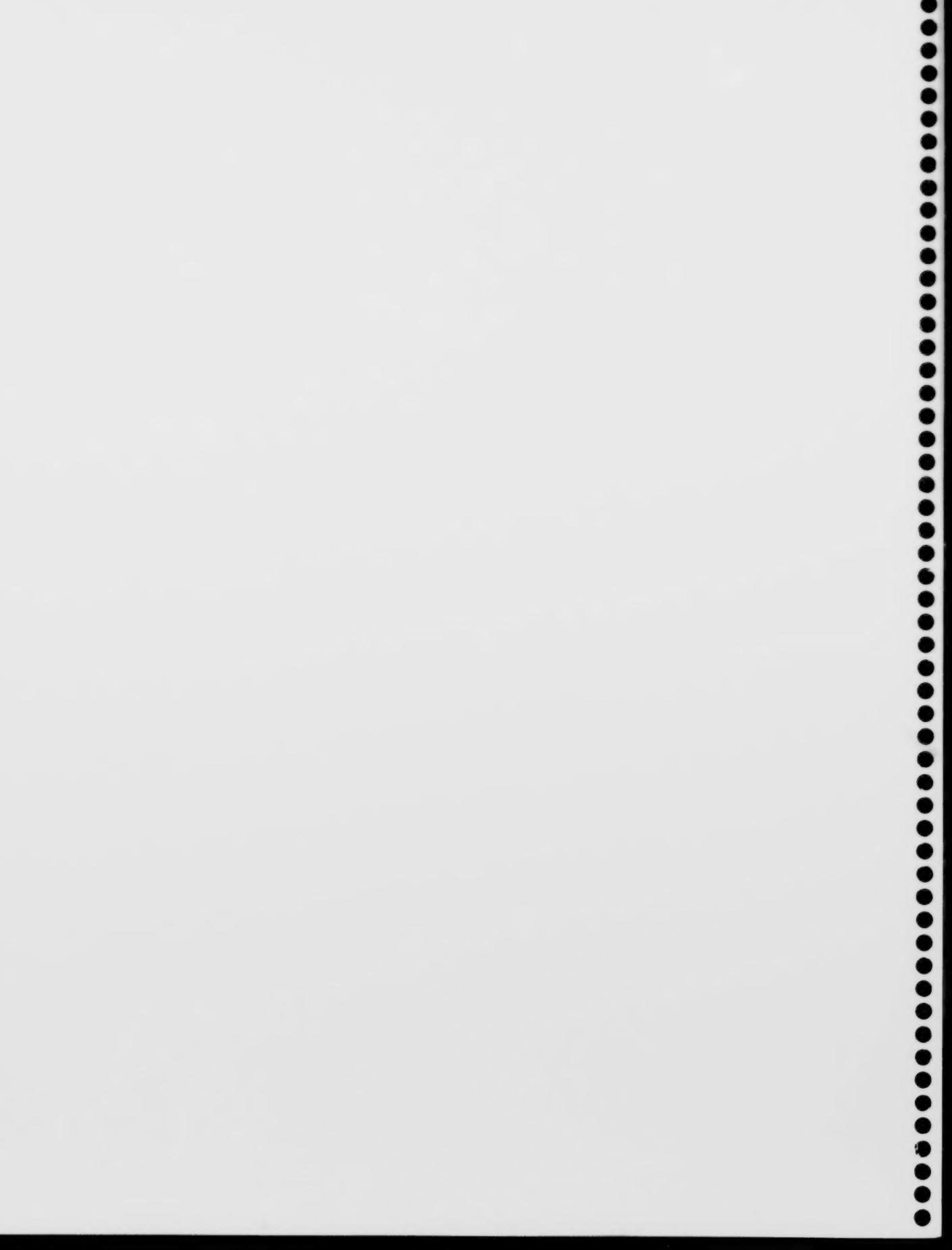


Child & Youth

des enfants et de la jeunesse

Ombudsman







Child & Youth

des enfants et de la jeunesse

Ombudsman



2007/2008 Annual Report

Published by:

Office of the Ombudsman and
Child & Youth Advocate
Province of New Brunswick
P.O. Box 6000
Fredericton, New Brunswick
E3B 5H1
Canada

January 2009

ISBN 978-1-55471-193-2

ISSN 0845-5554

Printed in New Brunswick



January 27, 2009

Ms. Loredana Catalli Sonier
Clerk
Legislative Assembly
Province of New Brunswick
Fredericton, N.B.

Madam:

Pursuant to Subsection 25(1) of the ***Ombudsman Act***, Subsection 25(1) of the ***Child and Youth Advocate Act*** and Section 36 of the ***Civil Service Act***, I have the honour to present the Forty-first Annual Report of the Ombudsman for the period of April 1, 2007 to March 31, 2008.

Respectfully submitted,

Bernard Richard
Ombudsman/Child and Youth Advocate



TO REACH YOUR OMBUDSMAN AND CHILD & YOUTH ADVOCATE



Write : **Office of the Ombudsman and
Child & Youth Advocate**
P.O. Box 6000
548 York Street
Fredericton, N.B.
E3B 5H1

Telephone: **(506) 453-2789**
1 (888) 465-1100 (Toll free)

Fax: **(506) 453-5599**

E-mail: **nbombud@gnb.ca**

In Person: **For appointment**
Telephone (506) 453-2789
(Toll free) 1 (888) 465-1100

Website: **www.gnb.ca** **Keyword:** **Ombudsman**



MISSION STATEMENT

Under the ***Ombudsman Act***, the Office of the Ombudsman strives to ensure that individuals are served in a consistent, fair and reasonable manner by New Brunswick government organizations.



Under the ***Child and Youth Advocate Act***, the Office of the Child and Youth Advocate promotes the rights and interests of children and youth, strives to ensure that those rights and interests are protected and that their views are heard and considered in appropriate forums where those views might not otherwise be advanced.



TABLE OF CONTENTS

Mission Statement	3
From the Ombudsman	5
Case Summaries	7
Statutory Responsibilities	13
Goals	14
Handling Complaints-Flow Charts	15
The Ombudsman	16
The Child and Youth Advocate	17
Special Publications and Awards	19
Performance Indicators	21
Financial Information	22
Office of the Ombudsman-Employees	23
<i>Ombudsman Act</i>	24
Correctional Institutions	28
<i>Right to Information Act</i>	30
<i>Civil Service Act</i>	34
<i>Protection of Personal Information Act</i>	37
<i>Child & Youth Advocate Act</i>	40
Summary of 2007/2008 Statistics	45
Types of Complaints by Department	48
Statistical Table – Number and Outcome of Complaints	60
Charts	61



FROM THE OMBUDSMAN



Our 2007/2008 year can best be described as the year of the "systemic report". Although our complaint numbers, at over 3400, soared once again during this period, much of our efforts were invested in completing "systemic" work in an attempt to address the underpinning causes for some of the issues we are confronted with on a daily basis. 'Connecting the Dots' (youth with complex needs), "Broken Promises: Juli-Anna's Story" (child protection) and "Leveling the Playing Field" (property tax assessment appeals) were all completed in 2007/2008. As well, a report and recommendations following the loss of personal health information by the Department of Health was also published. We were also active in submitting briefs to two Commissions dealing with Right to Information and/or Privacy concerns. We also began our investigation of Ashley Smith's experience with our youth criminal justice system shortly after her death in October 2007.

This was also my first full year as Child and Youth Advocate and it served to confirm the need for such a position. While dealing with a wide array of individual cases requiring our advocacy services, we also began building the tools we would require to become as effective as possible (hiring specialized staff, developing promotional materials, devising accountability mechanisms, examining systemic concerns and organizing training opportunities).

Following up on our recommendations and measuring progress, whether on the availability of mental health services for youth or appropriate responses to child protection referrals relating to chronic neglect, will become a primary focus in future years.

Government began to address our underfunding concerns near the end of the 2007/2008 year. That will become more apparent in our next annual report. Officials asked us to be patient in this regard since it was government's plan to remove from our mandate the responsibilities for Right to Information and Privacy. As it stands, on the writing of this report, It is not likely that a stand-alone Information and Privacy Commissioner be in place by April 2009. That would be welcomed and preferable to expecting us to carry too many loads without the required resources.

During the course of the year, I continued to chair the Canadian Council of Parliamentary Ombudsman and became the president of the AOMF (the international association of French-speaking Ombudsman). I also accepted several requests to speak at conferences and workshops in New Brunswick and beyond our borders, on topics relating to our work.

Finally, I am very mindful that again in 2007/2008 my staff contributed beyond the call of duty. This allowed me to respond to a record number of individual complaints while carrying out broad systemic investigations which resulted in several dozen



recommendations to government. Words could not adequately express the quality and quantity of their contributions nor the depths of my gratitude for their loyalty and support.

While the Ombudsman in me will remain impartial and measured, my role as Child and Youth Advocate demands another approach. As such, the needs and interests of children and youth will continue to generate aggressive and proactive a committed response as a righteous advocate for the rights and interests of Children and Youth.

Bernard Richard
Ombudsman/Child and Youth Advocate



CASE SUMMARIES

Department: Public Safety (Corrections)**Resolved – Assistance Provided: Complainant provided with new clothing.**

Our office received a telephone call from an inmate who wished to place a complaint regarding the issue of new clothing. She had been admitted to a correctional facility and had yet to receive a new issue of clothing. The institution told her they were waiting for an order of new clothing and that was the contributing factor for the delay. An investigator was assigned to her case and informed her that our office would address her complaint immediately.

That same day our office contacted the correctional facility and notified them of the complaint lodged at our office by the inmate. We were informed that the inmate would receive an issue of new clothing by noon time the following day. The next day we followed up with the complainant and were informed that she had not received a new change of clothing. Once again our office contacted officials at the correctional facility and made it known that we request an issue of new clothes be made to the inmate as soon as possible, as one week in the same clothing is seen as being completely unacceptable.

The following day our office was contacted by the correctional facility and was informed that they now have clothes available for the inmate and will be issuing them as soon as possible. Later that day our office received a phone call from the complainant informing us that she had received new clothing and is satisfied with the outcome of her complaint. She appreciated our assistance.

Department: School Districts**Partially Resolved- Assistance Provided: Tutoring hours increased.**

Early into the school year our office received a complaint from the parents of a child who was no longer able to attend school due to mental illness. Following a series of failed past attempts of placement in a regular classroom, the parents had decided to advocate for an alternative source of schooling. They felt that even though participation in a regular classroom with other children may not be feasible, there is no reason why their child should not receive an education. Their goal was to see their child keep up to pace with other students of the same age.

Initially they contacted the school district whose duty was to provide their child with a special education plan. The plan the school district developed offered only a few hours of one-on-one tutoring per week. They were not satisfied with this offer and wanted the number of tutoring hours increased or an alternative plan developed. As the weeks passed by in the school year it became increasingly difficult for them to arrange meetings with the school district and their son's special education plan was showing very little progress.



Before anymore time was wasted, they decided to contact our office to request our assistance.

We informed the complainants that a representative from our office would be assigned to address their concerns and advocate for their child. Subsequently we contacted the school district and were told that tutoring would begin at 4 hours per week and be reevaluated every six weeks. Therefore we recommended that an increase in the amount of tutoring or an alternative means of education be provided. We informed the school district that the goal of the parents was to see their child receive a certificate of education.

The school district responded by setting up a meeting with the complainants and implementing a new special education plan. The new plan provided a combination of both tutoring and a school co-op program. Also, every six weeks there will be a review of progress and the student will be eligible for an increase in the amount of tutoring hours.

If the program is carried out successfully, the student will receive a certificate of education. This was the ultimate goal of the complainants and therefore our office was satisfied with the response of the school district. We assisted the parents in arranging a meeting with school district officials which proved to be successful in increasing in the amount of tutoring hours and the development of a new education plan.

Department: Health

Recommendation Made: To amend the patient co-habitation policy.

A complaint was lodged at our office regarding the policy of cohabitation at one of New Brunswick's regional hospitals. The complainant had been a patient at the hospital previously and has ever since been against the cohabitation policy. That is, when men and women are placed in the same hospital room. The hospital claimed it was forced to place men and women together in the same room due to a shortage of hospital beds.

Although this was not done frequently, it did occur when it was necessary. If a patient refused cohabitation, their alternatives would be to wait on a stretcher in the emergency department, or to leave the hospital if he or she had already been admitted. Our office informed the complainant that we would investigate the complaint and review the policy at hand. After extensive communication with hospital officials we made the decision to make a recommendation pertaining to the policy.

While against the cohabitation of hospital patients, our office took into consideration that there is a limited number of hospital beds and to completely eliminate cohabitation may not be a feasible goal. Therefore we recommended that the sharing of hospital rooms by male and female patients should be decreased to a point of only exceptional situations of emergency or crisis needs. It is our view that this recommendation, if implemented, would serve as a reasonable compromise to the policy that was currently in place. The complainant was satisfied with the actions taken by our office to address her concerns.



Department: Post-Secondary Education and Training (Student Loans)
Resolved – Assistance Provided: Student Loan and Bursary awarded.

Our office received a complaint from a college student who for the past three years had been receiving student loans and New Brunswick student bursaries. Each year she has received both her loan and bursary without any incident. This year she discovered that there were changes made to her semester schedule and needed to have her student loan re-evaluated before it was processed.

To complete the reassessment of her loan she was required to fax all of the required information to NB Student Financial Services. After faxing the information she assumed everything was fine and waited for her school to receive the student loan. A few months later she had inquired at school if the loan had been received and was informed it had not. She then contacted Student Financial Services and was informed that they never received her fax.

Therefore, she had to re-fax in all of the required information to have her loan processed. It took 4-6 weeks to finally have the loan processed and due to the delay, she was charged interest on her overdue tuition balance. In addition, she also missed the eligibility date to be considered for a student bursary, which she was relying on for a source of financial assistance. Feeling that an administrative error occurred in the processing of her loan by Student Financial Services she decided to contact our office.

Upon contacting our office an investigator was assigned to address her complaint. After reviewing all of the relevant information and speaking with officials from Student Financial Services, the investigator determined that the delayed student loan was due to an administrative error on their behalf. This error caused the complainant a missed opportunity for a student bursary and subjected her to interest charges on the unpaid balance of her college tuition.

After the results of our investigation were presented to Student Financial Services, they agreed to issue the reassessed loan and NB student bursary to the complainant and admitted an administrative error. The complainant was satisfied with the outcome of her complaint and received her loan and bursary shortly after.

Department: NB Power Corporation (Security Deposit)
Resolved – Assistance Provided: Power connected and connection fee waived.

Our office received a complaint from a New Brunswick resident concerning his power connection. The complainant informed us that he was initially told by NB Power that his power will be connected the day after his security deposit is paid. He paid the deposit and the following day nothing happened. After waiting a few days without any power he decided to contact NB Power.



He was told by a representative at NB Power that in order to have power connected he would have to call and confirm his security deposit was paid. Since he didn't remember being told this originally he questioned the process and was informed by NB Power that they have him on record being informed of this policy. Therefore, it was his responsibility to make the confirmation call before power could be connected. Unsatisfied with the information provided to him by NB Power, he decided to contact our office for assistance.

Thereafter an investigator from our office made contact with officials at NB Power to make them aware of the complaint lodged at our office and requested information on the administrative steps taken by NB Power. Officials from NB Power agreed to review the recorded tape to confirm that the complainant was made aware of the proper administrative processes.

After reviewing the recorded conversation between the complainant and an NB Power representative, it was evident that the complainant was right and was never informed that he had to make a confirmation call to have his power connected. NB Power took immediate steps to rectify this error. They connected the complainant's power and waived the connection fee. Both our office and the complainant were satisfied with the outcome of this complaint.

Department: Public Safety (Corrections)

Resolved – Assistance Provided: Food accommodations made for allergy.

Our office received a complaint against a provincial correctional facility from an inmate who was not satisfied with the meals he was being served. The inmate required special food accommodations that would adhere to his various allergies. He put in a request for the special accommodations and was informed that they would not accommodate his special dietary needs.

He was informed by the nurse at the correctional facility that they would only accommodate for his diet if they received a diagnosis of the allergies by a doctor. This information would have to come from another province and may take several days. Until then, no special accommodations would be made. Unsatisfied with the response his request received, he decided to contact our office and place a complaint.

Our office contacted officials from the correctional facility and made them aware of the complaint. We were informed that there was nothing on record about allergies and they would act as quickly as possible to contact the institution the inmate was previously housed in to get any information relating to possible allergies.

We were later informed that the inmate did in fact have allergies that required special food accommodations and the correctional facility would begin accommodating for his special dietary needs beginning immediately. Our office was satisfied that the correctional institution was now providing the inmate with proper meals and the inmate was satisfied with the assistance provided by our office.

**Department: Health****Resolved – Assistance Provided: Mental health services provided.**

The office of the Child and Youth Advocate was contacted by the parents of a youth with very complex mental health issues. They disagreed with the direction given to their child's psychiatrist by the Department of Health, to stop seeing their child as he was living outside of the jurisdiction covered by the psychiatrist. This was problematic since the youth also had a case opened at his local mental health center to receive services from other professionals.

The psychiatrist was told that the case could not administratively be open in two different jurisdictions as the system that controlled patient files was not capable of managing multiple files for one person. In addition, the psychiatrist was seeing the patient at a hospital emergency room which was not designated for long-term care.

For over a year, their child had been seeing this psychiatrist. There had been substantial continuity of care and relationship building between the child and the psychiatrist. The parents feared this would all be lost if their child was forced to seek the services of a different psychiatrist. If they decided they wanted to continue with the psychiatrist, then the file at the local mental health center would have to be closed, discontinuing services from other professionals. The parents were faced with the decision of losing services in either their own region, or losing the services of the doctor located outside their region.

This was an issue for the parents because they had already switched psychiatrists before and the transition period for their child to adjust to the new psychiatrist was long and enduring. Therefore, they did feel it was not in the best interest of their child to be reassigned a new psychiatrist once again. The Department of Health recommended a new psychiatrist in the same region the child was residing in. However, complications arose due to language barriers and the new psychiatrist declined the patient's care.

Upon receipt of the complaint to our office, we became involved with the Department of Health. An agreement was eventually struck that would allow the patient to continue seeing his previous psychiatrist as long as the psychiatrist transferred case information to the regional mental health office where it could be included in their file and case management system. As well, the psychiatrist would be allowed to see the child at a mental health center which would serve to be more appropriate than the emergency room they were previously meeting in.

Department: Family and Community Services**Resolved- Assistance Provided: Youth remained in current foster home.**

The Office of the Child and Youth Advocate (CYA) received a complaint from a foster parent who was concerned that an adolescent under the permanent care of the



Department of Family and Community Services had been removed from their home and placed in another foster home because the foster family had expressed interest in adoption and the department did not support that idea. The foster parent was convinced that the youth wanted to remain in the current foster home and be adopted by the current foster family and was concerned that no one was listening to the youth's voice or wishes.

Staff at the Office of the Child and Youth Advocate subsequently gathered information on the youth's care plan from the social workers, supervisors and program delivery managers involved in the case and learned that the youth was being considered for adoption by an out of province family, not the foster family that originally brought the youth's situation to our attention.

Staff then interviewed the youth and the current foster parent and learned that the youth neither wished to be adopted nor desired a return to the original foster home. Rather there was an expression of interest in remaining in long-term foster care, staying in the current foster home and community, and keeping contact with one's own siblings who also had been removed from the youth's birth family's care.

The Office of the Child and Youth Advocate worked at ensuring that the youth's voice be heard in this process. Eventually, Family and Community Services abandoned their plan for this youth to be adopted and the youth remained in the current foster home and community. The Office monitored her progress and she continued to do well in the foster home, at school, and in the community.



STATUTORY RESPONSIBILITIES

The Office of the Ombudsman in New Brunswick has a broad legislated jurisdiction under the Ombudsman Act, as well as significant compliance and administrative responsibility and fairness in the public sector.

The Office of the Ombudsman currently has responsibilities under six Statutes.

1. *Ombudsman Act*
2. *Civil Service Act*
3. *Right to Information Act*
4. *Archives Act*
5. *Protection of Personal Information Act*
6. *Child and Youth Advocate Act*





GOALS: Office of the Ombudsman



The Office of the Ombudsman is committed to the following goals:

1. To conduct independent, confidential investigations to resolve complaints.
2. To provide efficient, effective and accessible services to every client within the framework of the human and fiscal resources provided.
3. To review policies, procedures, legislation and regulation to resolve existing complaints and, where applicable, to recommend reviews or changes to improve administrative practices.

GOALS: Child & Youth Advocate

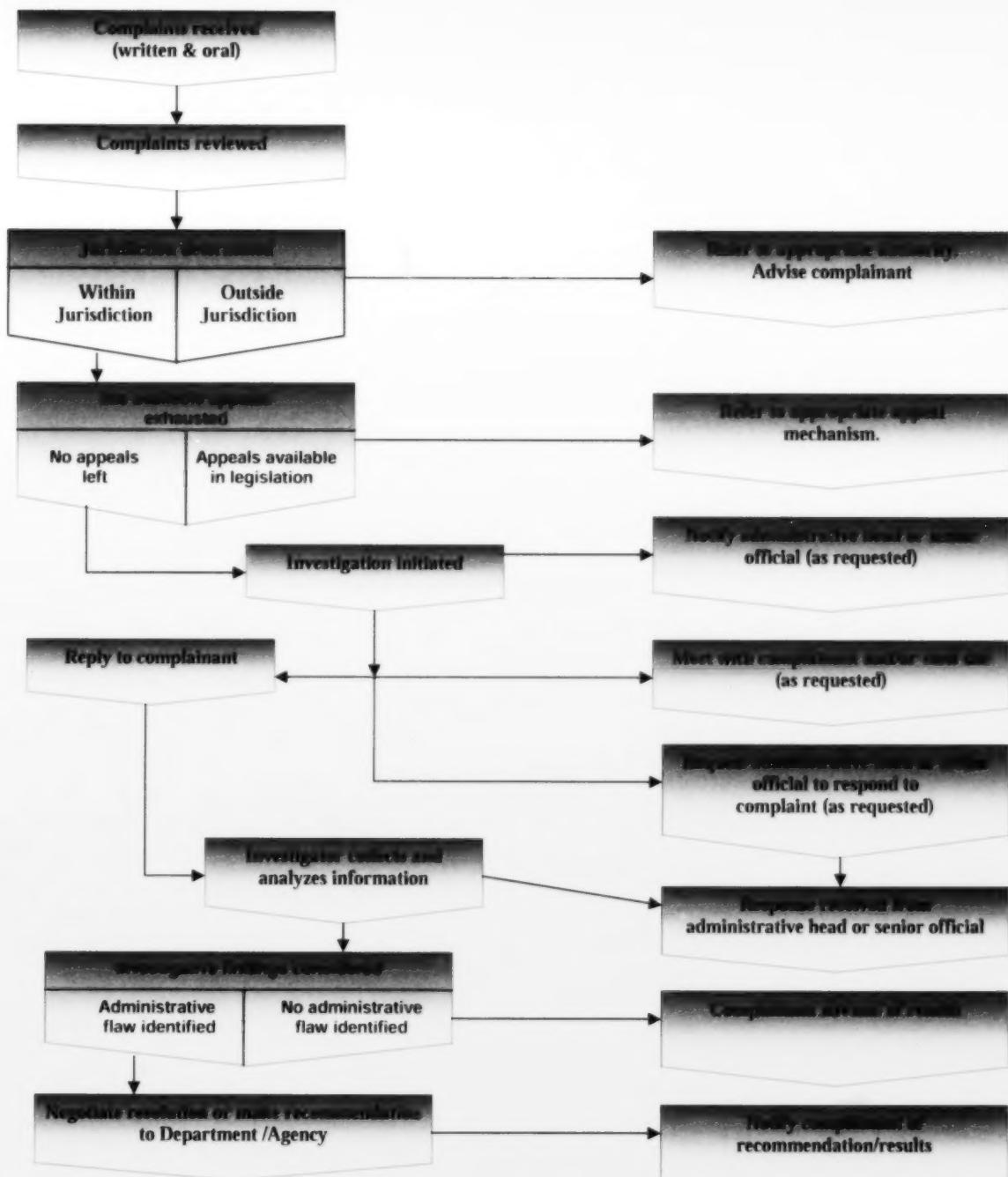


The Office of the Child and Youth Advocate is committed to the following goals:

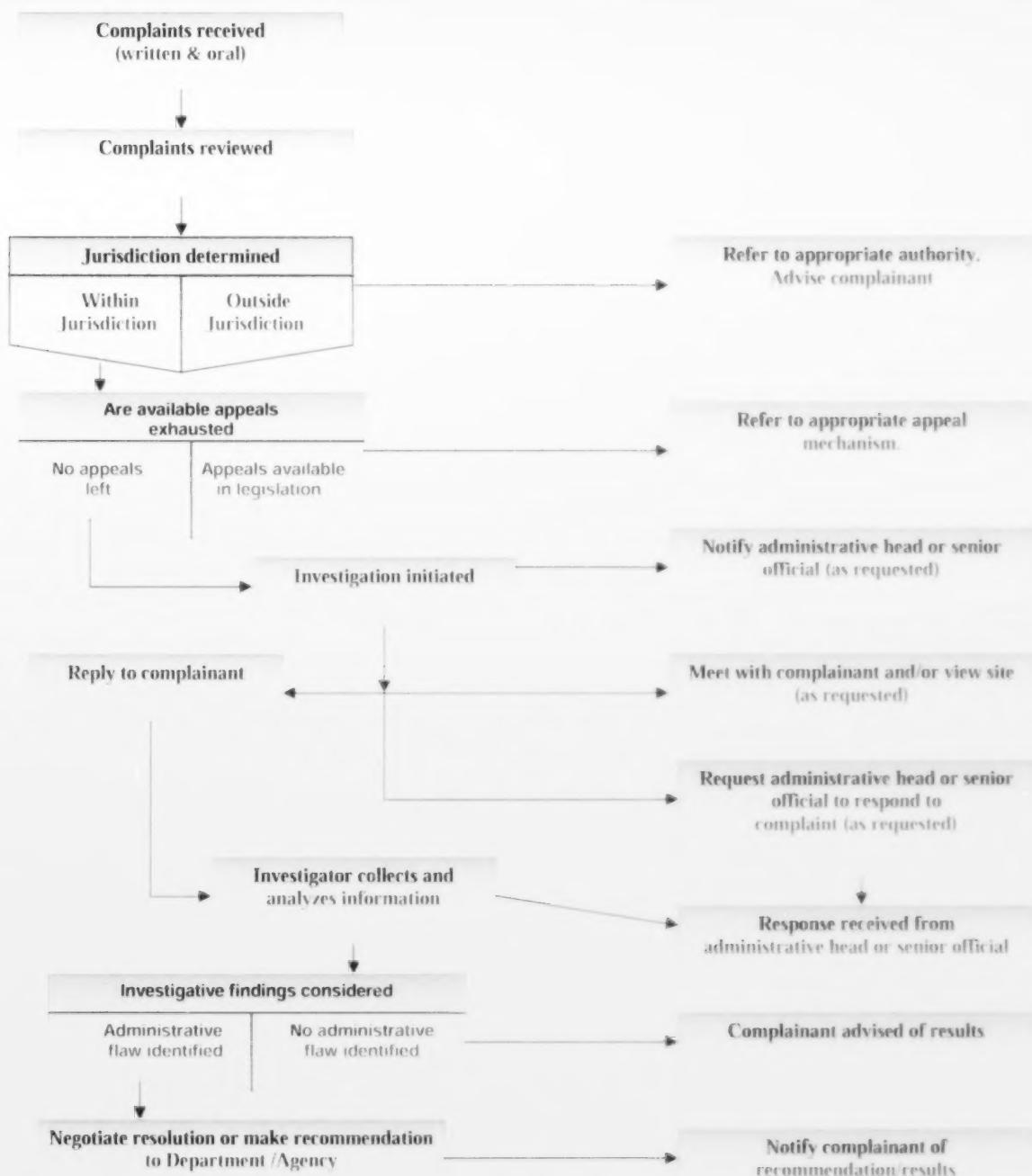
1. To conduct independent, confidential investigations with the goal of promoting and protecting the rights and interests of children and youth.
2. To provide efficient, effective and accessible services to every child and youth within the framework of the human and fiscal resources provided so that their voices may be heard and considered in forums where their views might not otherwise be advanced.
3. To review policies, procedures, legislation, and regulations to advance the rights and interests of children and youth and, where appropriate, to provide information and advice to government agencies and officials about the availability, effectiveness, responsiveness, and relevance of services to children and youth.



METHOD OF HANDLING OMBUDSMAN COMPLAINTS



METHOD OF HANDLING OMBUDSMAN COMPLAINTS





THE OMBUDSMAN



The Ombudsman is an Officer of the Legislative Assembly and is independent of government. The Ombudsman is appointed and can only be removed upon the recommendation of the Legislative Assembly.

The ***Ombudsman Act*** provides the authority to investigate complaints into any matter of administration. In accordance with the ***Act***, all investigations are carried out in a confidential manner and information is only divulged where necessary in furtherance of the investigation. Accordingly, all files of the Office of the Ombudsman are confidential.

What we can do

The Ombudsman and his staff investigate complaints against provincial government departments, school districts, regional health authorities, municipalities, Crown agencies, and other agencies responsible to the Province including commissions, boards and corporations or any other public authority as defined under the ***Ombudsman Act***.

What we can't do

The Ombudsman and his staff do **not** have authority to investigate complaints concerning:

- Federal Government
- Private companies and individuals
- Judges and functions of any court
- Deliberations and proceedings of the Executive Council or any committee thereof.



THE CHILD AND YOUTH ADVOCATE



The Child and Youth Advocate is an Officer of the Legislative Assembly and is independent of government. The Child and Youth Advocate is appointed and can only be removed upon the recommendation of the Legislative Assembly. In these ways the Child and Youth Advocate is similar to the Ombudsman.

There are marked differences, however, between the Ombudsman and the Child and Youth Advocate. The Child and Youth Advocate acts as an advocate for the rights and interests of children and youth. Under the ***Child and Youth Advocate Act***, the advocate is responsible for ensuring that the rights and interests of children and youth are protected and that their views are heard and considered in appropriate forums where those views might not otherwise be advanced. Pursuant to the advocate's mandate under the ***Act***, the advocate also provides information and advice to government agencies and officials about the availability, effectiveness, responsiveness, and relevance of services to children and youths.

What the Advocate Can Do

The Child and Youth Advocate and his staff, pursuant to the ***Child and Youth Advocate Act***, have the ability to assist children and youth by:

- Listening to the needs and concerns of area children and youth
- Ensuring that their rights and interests are protected
- Making sure their views are heard in the appropriate forums
- Investigating complaints they may have about how previous situations were handled by government agencies
- Ensuring they have proper access to the appropriate services



- Continually monitoring laws and policies to make sure they are not only fair to children and youth, but that they are followed properly as well
- Reporting on the availability, effectiveness, responsiveness and relevance of child and youth services in the community
- Acting as an advocate for the rights and interests of children and youth in general

What the Advocate Can't Do

The Child and Youth Advocate and his staff do not act as advocates for the rights and interests of parents or adults nor do they act as legal counsel in any fashion.



SPECIAL PUBLICATIONS AND AWARDS:

Broken Promises: Juli-Anna's Story

Broken Promises
Juli-Anna's Story

"No child in a province like New Brunswick, in a country like Canada, should have to endure what Juli-Anna was forced to live through. I believe that child protection officials must recognize that 'chronic neglect' is as detrimental to a child's best interest as 'abuse'. I was deeply troubled to see that workers struggled with the idea of taking action as a result of chronic neglect. It is not an acceptable excuse for officials to say that it is easier to pursue cases of sexual or physical abuse because those cases are easier to prove. Neglect happens over a long period, and it's just as nefarious, just as damaging to a child." **Bernard Richard, Broken Promises**

Connecting the Dots:
A report on the condition of youth at risk and youth with very complex needs in New Brunswick



Connecting the Dots:

"The problem is that, when we make the youth criminal justice system our default solution for children with complex needs, we are deliberately placing young, vulnerable children directly in harm's way. The approach is so fundamentally contrary to Canadian values that the average New Brunswicker would be amazed to learn that it happens as routinely as it does." **Bernard Richard, Connecting the Dots**



Child Abuse:

All children have a right to live free from abuse. Unfortunately, every year in New Brunswick child protection officials must help hundreds of ill-treated or neglected children. Some of these children will carry the scars for the rest of their lives. The abuser could be anyone including a parent, family member, babysitter, teacher, clergy, coach, or even a stranger."



What's Fair:

"Our mission is to ensure that all New Brunswick residents are treated with administrative fairness by government and its agencies," said New Brunswick Ombudsman Bernard Richard, Child and Youth Advocate. "This new booklet will act as a valuable educational resource for the public by describing the options available if someone wishes to contest or challenge a government decision. It also explains the role of the Office of the Ombudsman, and indicates when it may be appropriate to file a complaint with our office."

Residential Property Assessment

Residential Property Assessment Guide Printed
in New Brunswick, Canada by the Ombudsman

Issue 3, 2007

Ombudsman

"Our office has received numerous complaints from residential property owners about the appeal process. They believe that the process is burdensome and unfair," Richard said. "Our investigation has confirmed that residential property owners are at a disadvantage in the appeal process, especially in regards to disclosure of information."



Ombudsman Excellence Award

"This is an opportunity for our office to publicly recognize three civil servants who go above and beyond the call of duty in their day-to-day tasks," Richard said. "Each has demonstrated that they consistently strive to find ways to solve problems and provide better service to the public in response to complaints and concerns."

The recipients of the 2007 awards are: Lori McKinney of the River Valley Health Authority (Region 3) Carmélia Savoie, recently retired from Workplace Health, Safety Compensation Commission;; and Brian Mackin of the Department of Public Safety.



PERFORMANCE INDICATORS

The Office of the Ombudsman measures its performance in delivering the various legislated services through indicators which are identified below.

Supporting our central mission

*Indicator - The Office of the Ombudsman has one central mission: to ensure that all New Brunswick citizens are treated with administrative fairness by government and its agencies. Under the **Ombudsman Act**, the Office of the Ombudsman strives to guarantee that individuals are served in a consistent, fair and reasonable manner by New Brunswick Government organizations.*

Result - Our central mission is communicated through various public and government employee education activities and speaking opportunities by the Ombudsman and staff, and are reinforced via the office's Web pages, printed material and our Annual Report.

Providing service in an effective and efficient manner

Indicator - The Office of the Ombudsman has instituted a number of efficiencies since January 2004 in an effort to better serve our legislated mandate. These include: a toll free 1-888 telephone number which makes it easier for clients outside of the greater Fredericton area to reach the office; an enhanced Web page; a number of administrative and technical improvements; annually meeting with government departments and a variety of agencies in an effort to develop improvements in the way we conduct our respective legislated duties; and the introduction of an information poster for provincial correction centres.

Result - The percentage of complaint files closed within 30 calendar days of the date on which the complaint was received has risen from 67% in 2002/2003 to 90% for 2007/2008.



FINANCIAL INFORMATION



The budgeted and actual expenditure for 2007/2008 are set out in the table below.

The figures below indicate that the actual expenditures for the Office of the Ombudsman/Child & Youth Advocate were below the amount budgeted for the year. The variance was largely the result of savings in the wage bill component as a staff member was on leave during the year.

	2007/2008	
	Budget	Actual
Wages and Benefits	1,080 400	1,014 186
Other Services	201 000	200 619
Materials and Supplies	17 500	18 872
Property and Equipment	16 100	33 783
Contributions & Grants	0	0
Total	1, 315 000	1, 267 460



OFFICE OF THE OMBUDSMAN/ CHILD AND YOUTH ADVOCATE

Employees	Work Title
Albert, Jessica	Investigator
Allain, Mélanie	Child & Youth Advocacy Services
Cantin, Francine	Social Worker / Investigator
Dickison, Julie	Executive Secretary
Doyle, Anne	Social Worker/Investigator
Fraser, Amy	Administrative Assistant
Gilliland, Steve	Executive Director
Levert, François	Investigator/Legal Officer
Lévesque, Marie-Josée *	Investigator
Murray, Jennifer *	Investigator/Legal Officer
Pitre, Claire **	Legal Counsel
Richard, Bernard	Ombudsman/Child & Youth Advocate
Savoie, Robert	Investigator
Whalen, Christian	Legal Counsel

* Part time

** Long term leave





OMBUDSMAN ACT

Under the ***Ombudsman Act***, the Office of the Ombudsman/Child & Youth Advocate, conducts independent and confidential investigations into complaints from individuals regarding administrative matters involving provincial government departments and other related organizations such as school districts, regional health authorities and municipalities.

A review of the 2007-2008 activities of the Office of the Ombudsman/Child & Youth Advocate indicate a very busy ***Ombudsman Act*** year for the office and could be easily categorized as a record setting year. A total of 3406 files were opened by staff from April 1st 2007 to March 31st 2008. This number included 3003 files opened under the ***Ombudsman Act*** alone.

The office also released **Leveling the Playing Field**, a review of the residential property assessment appeal process. This produced recommendations to government, including: legislative amendments to allow for the disclosure of relevant information to the residential property owner prior to an appeal hearing; and that the burden of proving the accuracy of the assessment be placed on Assessment Services rather than the property owner.

Public education booklets - **What's Fair**, about government decisions and the public's rights

Copies of these reports and publications are available online at <http://www.gnb.ca> keyword: Ombudsman.



From Left, current Ombudsman Bernard Richard, Ellen King (Ombudsman 1993-2004), Joseph Bérubé (Ombudsman 1976-1993)



OMBUDSMAN ACT

In 1967, the Government of New Brunswick introduced legislation creating the Office of the Ombudsman. The Ombudsman is an independent officer of the Legislative Assembly with a mandate under the New Brunswick ***Ombudsman Act*** to conduct independent investigations.

Depending upon the nature of a complaint, it is sometimes possible to resolve the complaint informally. If an investigation identifies that an administrative flaw has occurred, and the matter cannot be resolved informally, the ***Act*** provides for the Ombudsman to make a recommendation to the administrative head of the authority concerned.

COMPLAINTS UNDER THE *OMBUDSMAN ACT*

Access

The Office of the Ombudsman is accessible to every person in the Province of New Brunswick. People who feel they have a problem with a provincial government agency can contact the Office in either Official Language.

The Office of the Ombudsman receives complaints in a variety of ways: by letter, by telephone, by fax, by E-mail and by personal interview at our Office or in the client's community. The Office accepts oral and written complaints.

Complaints

The Office of the Ombudsman investigates an extremely diverse cross-section of complaints related to government departments, municipalities, school districts, regional health authorities, crown agencies and other authorities responsible to the Province as defined under the ***Ombudsman Act***.

Investigation

In accordance with the ***Ombudsman Act***, the Office conducts independent and confidential investigations into complaints from individuals regarding administrative matters.

In conducting an investigation, staff of the Office of the Ombudsman may be required to critically analyze and review policies, procedures, legislation, case law, and examine government records. Also, information is obtained from officials either through meetings or correspondence. In addition to receiving information from clients through interviews or



correspondence, investigators may obtain additional information through site visits conducted throughout the province.

As a result of the information gathered through the investigation, the Office of the Ombudsman makes a finding. If, on the conclusion of the investigation, the finding supports the client's complaint, the Ombudsman will facilitate a resolution or, in the alternative, make a recommendation for corrective action. The Ombudsman does not have the authority to require the government to act, however, negotiation has proven to be very effective. Where there is insufficient evidence to establish that the complaint is justified, the investigation is discontinued and the client is advised of the results in writing.

Providing Information and Referrals

When a complaint is outside the Ombudsman's jurisdiction to investigate, the Office provides information and, where appropriate, refers individuals to other complaint mechanisms or possible sources of assistance.

The flow chart on page 15 illustrates the typical manner in which written and oral complaints are handled by the Office of the Ombudsman. Exceptions may occur at the discretion and direction of the Ombudsman.

2007/2008 STATISTICS

The Office of the Ombudsman received a total of 3406 complaints, inquiries and requests for information during the year 2007/2008. Of this number, 1964 were complaints within jurisdiction and investigations were required, 666 were inquiries and requests for information, and 777 were complaints which were not within the jurisdiction of this Office. In addition, 153 complaints carried over from the previous year were investigated. A detailed summary of complaints received appears starting at page 45 of this report.



CORRECTIONAL INSTITUTIONS



Section 13(4) of the ***Ombudsman Act*** provides that any person in custody has a right to have a letter forwarded to the Office of the Ombudsman unopened, thereby ensuring them the opportunity of bringing their complaints to this Office for investigation.

Inmates are provided with an orientation manual by the Department of Public Safety on admittance to each of the Correctional Institutions. The manual advises the inmate that the Office of the Ombudsman investigates complaints from individuals who feel they have been treated unjustly.

While the Office received inquiries and complaints regarding a wide range of issues, Section 12 of the ***Ombudsman Act*** empowers the Office to investigate complaints "***with respect to a matter of administration***" and not matters which are of a criminal nature.

As the statistics relating to the complaints and inquiries received in 2007/2008 will show, the majority relate to matters of administration and are open to investigation by this Office. However, it should also be noted that some complaints were received which were of a **criminal nature** i.e. assault. Such a complaint is a matter for investigation by a police authority. In those instances, this Office brought the matter to the attention of the Department of Public Safety immediately. This Office subsequently confirmed with the Department of Public Safety that the police had been notified regarding the complaint.

In other instances where an inquiry or a complaint does not fall within the jurisdiction of the ***Ombudsman Act***, individuals are referred to the appropriate body i.e. Parole Board.

As inmates are within the care of the Province of New Brunswick, each complaint that was within the jurisdiction of this Office to investigate was acted upon as expeditiously as possible. This usually required that the matter be brought to the attention of the Department of Public Safety so that the Department in addition to the correctional facility concerned is also given the opportunity to be heard.

On receiving information from both parties and in carrying out any further reviews that may be necessary, this Office concludes the investigation and the inmate is advised accordingly.

Staff from the Office of the Ombudsman traveled to the Province's Correctional facilities on several occasions during this period in the course of investigating complaints. Specific cases and general policies and procedures were discussed with institutional officials.



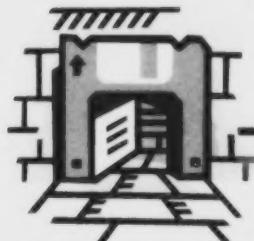
2007/2008 STATISTICS

In the Correctional Services area, the Office of the Ombudsman processed 828 verbal and written complaints from or relating to individuals incarcerated in provincial correctional institutions. In addition, the Office also received numerous information requests as well as complaints from inmates that were not within the jurisdiction of the Office to investigate.





RIGHT TO INFORMATION ACT



The **Right to Information Act**, was adopted in 1978 to guarantee the right of all New Brunswickers to access public information. The **Act** was the second instrument of its kind in Canada, making New Brunswick one of the first jurisdictions in the world to proclaim this right. The Act has been amended on several occasions since it came into force. However, the amendments have generally had the effect of expanding the exemptions applicable to certain types of records and therefore limiting the right to information.

Under the **Right to Information Act**, the Ombudsman is to conduct, within 30 days, independent reviews of refusals to release information to citizens by all Departments and Agencies as outlined in the regulations under the **Act**.

REFERRALS UNDER THE RIGHT TO INFORMATION ACT

Under the **Right to Information Act**, an individual may request information as contained in a document(s) by applying to the appropriate Minister as defined by the **Act**. Where the Minister does not, or is unable to, provide the document(s) requested, the individual may refer the matter to either the Ombudsman or to a judge of the Court of Queen's Bench.

When a request for information is referred to the Office of the Ombudsman, the **Right to Information Act** requires the Ombudsman to review the matter referred within 30 days of having received the referral and to render his recommendation as soon as possible thereafter.

The **Act** allows the Ombudsman to inspect the information that the Minister has refused to release, if such information exists, and this review is conducted in private.

Usually, the Ombudsman inspects the information on-site, but the records or copies of them may also be provided to the Ombudsman, under seal, for ease of reference in

preparing a recommendation. Depending on the nature of the information requested, this inspection may involve a review of a single document or file, or a folio of documents or boxes of files.

The Ombudsman's inspection may extend beyond paper documents as the **Right to Information Act** defines a document as including "any record of information, however recorded or stored, whether in printed form, on film, by electronic means or otherwise".



At the conclusion of the review, if the Ombudsman finds that the information requested is not exempted for release under the **Right to Information Act**, a recommendation is made to the Minister to release the information in accordance with the **Act**.

There is no right under the **Act** to access information which falls within the categories which are listed as exceptions in section 6 of the **Act**.

The 2007-2008 fiscal year was a very active year in terms of law reform. In the Spring of 2007 our office made submissions to the *Task Force on reform of the Right to Information Act and the Protection of Personal Information Act* and also to a second Task Force on the need for legislation in the area of Personal Health Information. Both Task Forces reported to government in the fall of 2007 and legislative responses from government have been forthcoming.

In September of 2007 our Office participated along with other Canadian Information and Privacy commissioners' offices in Canada's second National Right to Know Week Activities. Public forums were held in conjunction with St-Thomas University's school of journalism, the UNB faculty of Law and the U de M law faculty and information sessions were also organized for Right to Information Coordinators in government departments. All events were well attended and well received. The Office continued its participation in the organization of the Atlantic Privacy and Access Workshop and will be pleased to host the Atlantic Forum in Moncton in June 2008.

2007/2008 STATISTICS

During the year 2007/2008, the Office of the Ombudsman received 57 complaints or inquiries regarding the refusal or non-response to a request to disclose information to an individual under the **Right to Information Act**. The Office of the Ombudsman conducted 13 reviews leading to recommendations and also provided general information to a number of individuals who were seeking advice regarding the procedure to follow when requesting information contained in government documents.

The thirteen recommendations dealt with a variety of issues ranging from the duty of timely disclosure when requests are made in anticipation of pending litigation; the duty to respond in detail to all aspects of a right to information Act request and to refer petitioners to the appropriate Minister; the duty to make a diligent search for responsive records and to seek clarification of the request if necessary. In *McLaughlin v. the Minister of Health* a request for information between the department and a private ambulance service provider prompted a review of several of the exemptions available under the act, including the first interpretation of provisions dealing with exemptions applicable to police investigations. Other requests dealt with the exemption for hospital board minutes and its limits and with a petitioner's right to bring an access request on behalf of a deceased sibling and the application in that instance of personal information exemptions.



In *Q.R. v. the Minister of Justice*, I had to deal with a request for records explaining the government's purpose in adding political belief as a ground of prohibited discrimination under the Human rights code, the request to the Attorney General's office was refused and redirected to the Minister responsible for the Act. However in reviewing the petition the Attorney-General refused to disclose any of the records to my office for the purpose of verification. The issue was determined on the basis of a referral to an appropriate Minister, but the recommendation also noted that the new legislation should make it clear that solicitor client privilege claims by public authorities should be subject to independent verification. In *Berry v. Minister of Justice* the recommendation dealt with a request from the media for information relating to criminal charges against an accused person. The request had been refused on the basis that it was a request for court records which are not subject to the Act. Our recommendation looks at the definition of records and Canadian case-law and concludes that an information laid which leads to a criminal charge is a responsive record that should be available to the media from the Attorney-General.





CIVIL SERVICE ACT



In 1994, the Civil Service Commission was amalgamated with the Office of the Ombudsman. Through a change to the **Civil Service Act**, the Ombudsman is responsible to hear appeals and investigate complaints regarding the selections for appointment to the Civil Service.

The **Civil Service Act** gives the Ombudsman certain powers and duties for the purpose of protecting the merit principle as the basis for effecting appointments to or from within the Civil Service. Specifically, the **Act** provides for the Ombudsman to:

- hear appeals from employees relating to appointment decisions;
- investigate complaints from non-employees who have been unsuccessful candidates in open competitions.

Appeals and complaints may be filed in respect to appointment decisions made by all departments and agencies which comprise the Civil Service of the Province of New Brunswick. The **Act** requires the Office to hear and decide on appeals within very tight time periods.

APPEALS AND COMPLAINTS UNDER THE CIVIL SERVICE ACT

Appeals

The primary objective of the appeal process under section 32 of the **Civil Service Act** is to ensure that the principle of selection by merit is respected in effecting appointments to and from within the Civil Service.

The appeal process is an integral component of the staffing process and provides employees the opportunity for an independent and impartial review of appointment decisions.

Employees may submit their notices of appeal against appointments directly to the Ombudsman. They may also choose to first apply to the Deputy Minister of the Office of Human Resources or her delegate for a "statement of reasons" why they were not appointed, or for such other information that would assist in determining whether or not to appeal.



The **Act** prescribes specific time limits for filing an appeal, holding a hearing, and issuing a decision. There can only be two outcomes to an appeal; it can be allowed or dismissed. Where an appeal is allowed, the Ombudsman shall deny or revoke the appointment that gave rise to the appeal.

Complaints

The objective of the complaint process under section 33 of the **Civil Service Act** is to protect the merit principle as the basis for effecting appointments by competition. This process provides non-employees, who have been unsuccessful in an open competition, with a redress mechanism by which the selection for appointment can be impartially examined. The inquiry and complaint provisions under the **Act** also serve to increase the openness of the hiring process.

Before complaints can be filed with the Ombudsman, unsuccessful candidates are obliged by the **Act** to formally apply to the Deputy Minister of the Office of Human Resources or her delegate for a "statement of reasons" why they were not appointed. If unsuccessful candidates are not satisfied with the reasons provided, they may make a complaint in writing to the Ombudsman within the time limits set out in the **Act**.

The Ombudsman does not have the authority to revoke an appointment as a result of this process even if it has been determined that merit was not respected. The Ombudsman can, however, submit recommendations to the Deputy Minister of the Office of Human Resources as a result of the findings from an investigation.

2007/2008 STATISTICS

A total of 72 files were opened under the *Civil Service Act* in 2007/2008.

This included 10 appeals under Section 32 of the *Act*. The results of the appeals were as follows: one was upheld; two were dismissed; and seven were withdrawn. There were also 13 inquiries under Section 32 of the *Act*, in which information and/or clarification was provided.

There were seven investigations under Section 33 of the *Act*; six of these investigations were not substantiated; and one concluded with clarification being provided. There were also 10 inquiries under Section 33 of the *Act*.

In addition, there were 21 investigations related to casual employment in the civil service.

There were also five investigations into complaints about the Probationary Period of employment under the **Civil Service Act**.

The other files opened by the Office of the Ombudsman under the **Civil Service Act** were classified as general inquiries.



Protection of Personal Information Act



PROTECTION OF PERSONAL INFORMATION ACT



The Government of New Brunswick introduced a **Protection of Personal Information Act** (POPIA) in 1998. The **Act** received Royal Assent on February 26, 1998 and came into effect on April 1, 2001.

Like the **Right to Information Act**, POPIA entrusts the Office of the Ombudsman with the compliance function regarding complaints under the Act. POPIA guarantees the citizen's right to know what information government holds about them and their right to have that personal information treated confidentially. In New Brunswick, unlike some other provinces, there is no provincial law that regulates the confidentiality of personal information in the private sector, and so the federal **Personal Information Protection and Electronic Disclosure Act** (PIPEDA) applies to all commercial and private sector organizations in the province. It does not however regulate privacy issues as between a private sector employer and their employees. The result is that each year several people complain to our office of privacy violations for which there is no administrative remedy in New Brunswick, and no independent oversight body to deal with such complaints.

Like PIPEDA, the provincial **Protection of Personal Information Act** is a law which gives statutory authority to the 10 privacy principles set out in the Model Privacy Code of the Canadian Standards Association. The enforcement mechanism is by way of complaint to the Ombudsman who has a power of recommendation, rather than an authority to issue legally binding orders to a public body.

COMPLAINTS UNDER THE PROTECTION OF PERSONAL INFORMATION ACT

The Office of the Ombudsman is an independent body which is responsible for investigating complaints with respect to the privacy of personal information held by the departments and agencies of the government.

While the Office of the Ombudsman is responsible to investigate complaints under the **Protection of Personal Information Act**, it is the responsibility of departments and agencies of the government to manage personal information in accordance with the **Act**.

The past year has been an important transitional year in the area of privacy protection. In September 2007 the government received two task force reports recommending sweeping changes to our Right to Information and protection of Privacy laws, including calls for new legislation regulating personal health information. Legislative proposals are now being prepared and revised in response to these recommendations.



Also in December of 2007 the office investigated an incident involving the loss of computer tapes in transit from New Brunswick to British Columbia containing Medicare billing information of some 485 New Brunswick residents. This breach led to troubling findings regarding lack of adequate policy and practical privacy safeguards within the provincial department of health and has helped spur significant change in that area, and also prompted a broader external review of health information management practices. In response to this incident the Ombudsman's Office developed and circulated its own Privacy Breach notification guidelines which have now been used subsequently by other departments regarding ensuing breaches.

The Province continues to invest significantly in the development of the electronic health record and the Ombudsman has been involved in that planning effort at the provincial level and through the Privacy Forum of the Canada Health Infoway. Finally the Office continues to actively support stronger ties and consultative work between privacy commissioner's offices in the Atlantic region, nationally across Canada and internationally within the Francophonie and the Forum of DPAs from federal states.

As the possible transfer of this mandate to a new independent Information and Privacy Commissioner's Office is under review, we have had to continue to with the enforcement activities under this mandate within the confines of very meager resource commitments. The significant rise in enforcement activity, particularly in the area of privacy breach investigations, has required us to limit our involvement, for instance in the broader review of department of health information management practices, which has yet to be undertaken. Whatever decision is made regarding the oversight body responsible for this mandate new public spending in this area is urgently required in order to safeguard and protect the privacy of New Brunswickers and their right to information.

2007/2008 STATISTICS

During the year 2007/2008, the Office of the Ombudsman received 43 complaints and enquiries in regards to the ***Protection of Personal Information Act***.





CHILD & YOUTH ADVOCATE ACT



The **Child and Youth Advocate Act** received Royal Assent on June 30, 2004; however no one was appointed to the position until October 26, 2006 when the Ombudsman agreed to assume responsibility for this legislation to ensure that children and youths' rights and interests are protected in government policy, programs and services.

Section 2 of the Act outlines the Advocate's responsibilities as:

- (a) ensuring that the rights and interests of children and youths are protected;
- (b) ensuring that the views of children and youths are heard and considered in appropriate forums, where those views might not otherwise be advanced;
- (c) ensuring that children and youths have access to services, and that complaints children and youths might have about those services receive appropriate attention;
- (d) providing information and advice to the government, government agencies, and communities, about the availability, effectiveness, responsiveness, and relevance of services to children and youths; and
- (e) acting as an advocate for the rights and interests of children and youths generally.

The Advocate is not to act as legal counsel. In carrying out the functions and duties of the Office, the Advocate may pursuant to subsection 13(1):

- (a) receive and review a matter relating to a child, a youth, or a group of children or youths;
- (b) advocate or mediate or use another dispute resolution process on behalf of a child, youth, or a group of children or youths;
- (c) if advocacy, mediation or another dispute resolution process has not resulted in an outcome the Advocate deems satisfactory, conduct an investigation on behalf of the child, youth, or group of children or youths;
- (d) initiate and participate in, or assist children and youths to initiate and participate in case conferences, administrative review, mediation, or other process in which decisions are made about the provision of services;



- (e) inform the public about the needs and rights of children and youths, including information about the Office of the Child and Youth Advocate;
- (f) make recommendations to the government or an authority about legislation, policies, and practices, respecting services to or the rights of children and youths.

(Amendments to the ***Child and Youth Advocate Act***, proclaimed on June 30, 2007 have greatly improved the independence, authority and effectiveness of the Office. The Advocate retains his specialized function in relation to advocacy and early resolution of complaints brought to his intention but is granted all the powers, privileges and authority of a parliamentary Ombudsman. Additionally the Advocate and members of his staff are subject to strict confidentiality provisions. The Advocate's terms of appointment and provisions for removal were also modified to strengthen the independence of the Office and the Advocate's powers of compulsion of records and other powers with respect to investigations were greatly improved).

Complaints under the *Child and Youth Advocate Act*

Child and Youth Advocate (CYA) complaints may be distinguished from those of the Ombudsman primarily by any involvement of children or youths and also the need to have the best interest of the child at the forefront of the investigation.

Some complaints come directly from the child or youth in question, but the vast majority have come from someone else concerning a child or youth. Regardless of who is originating the complaint, the focus of the CYA is the best interest of the child at all times. It is a child centered approach. This is consistent with a recent Supreme Court of Canada judgment in *Syl Apps Secure Treatment Centre v. B. D.*, July 27, 2007.

Generally, Ombudsman investigations take between one to three months, however, CYA complaints tend to take longer. It is important to keep a relationship with the complainant active and to make contact on a regular basis to provide and receive information on the case.

Case sensitivity is extremely important in CYA cases; much of the information is confidential.

In the period covered by this annual report, the Office has done much to heighten awareness and inform the public that the Province now has an active and interested advocate for children and youth. We also strive to develop relationships with interested stakeholders who share the same interest in children's and youth's issues.



CHILD & YOUTH ADVOCATE

The year 2007-2008 represents the first full year of operation under the Child and Youth Advocate mandate. With the publication of two reports, namely **Broken Promises: Juli-Anna's Story** and **Connecting the Dots: A Report on the Condition of Youth-at-risk and Youth with very complex needs in New Brunswick**, combined with awareness raising initiatives from our Office like public speaking engagements, our office's mandate has become increasingly known to New Brunswickers. As a result, the number of referrals has been steadily increasing. It is clear that the biggest challenge remains referrals of youth with complex needs and youth at risk. Most of these cases are dealing with complex mental health issues, which also impact on educational services they receive. In many cases, child protection services and public safety are also involved. In dealing with these cases, our Office has regular contact with these four departments.

Our office has also received numerous referrals concerning the lack of services available to youth between the ages of 16 and 18. A large number of these youth fall between the cracks as no one department is clearly mandated to service them. While we have made recommendations to government about modifications to be made to avoid this gap, we continue to deal with cases that necessitate individualized solutions. Many hours are spent on each case and many of these youths end up receiving some level of service.

We have also increased our presence in Youth Court and at case conferences concerning cases referred to our office for assistance.

Although one of the most glaring service needs we have observed is the lack of availability of specialized residential therapeutic treatment resources for youth with very complex needs, referrals have continued to be very diversified.



2007/2008 STATISTICS

In the period covered by this annual report a total of 229 files were opened under the ***Child and Youth Advocate Act***. Most of the complaints have come from family members, not from children or youths. A few have come from concerned citizens or government officials. In 2007-2008, the Office received complaints on a variety of issues, including allegations of child abuse or neglect, access to mental health services, child custody and access, child support payments, children with special needs at school, adoption, lack of social services for youths 16-19, etc. Many fall under the Department of Family and Community Services, although other departments such as the Department of Education, the Department of Health and the Department of Justice have also been involved.

Challenges

The Office was faced with more daunting challenges than anticipated. Early on in the mandate, in the period covered by this annual report, access to documents was a constant struggle. However, it has improved since, partly as a result of the amendments to the *Child and Youth Advocate Act*, proclaimed on June 30, 2007.

Summary of 2007/2008 Statistics



2007/2008 STATISTICS

- The Office of the Ombudsman received a total of 3406 complaints, inquiries and requests for information during the year 2007/2008. Of this number, 1964 were complaints within jurisdiction and investigations were required, 666 were inquiries and requests for information, and 777 were complaints which were not within the jurisdiction of this Office. In addition, 153 complaints carried over from the previous year were investigated.
- During the year 2007/2008, the Office of the Ombudsman received 57 complaints or inquiries regarding the refusal or non-response to a request to disclose information to an individual under the **Right to Information Act**. The Office of the Ombudsman conducted 13 reviews leading to recommendations and also provided general information to a number of individuals who were seeking advice regarding the procedure to follow when requesting information contained in government documents.
- A total of 72 files were opened under the *Civil Service Act* in 2007/2008.

This included 10 appeals under Section 32 of the *Act*. The results of the appeals were as follows: one was upheld; two were dismissed; and seven were withdrawn. There were also 13 inquiries under Section 32 of the *Act*, in which information and/or clarification was provided.

There were seven investigations under Section 33 of the *Act*; six of these investigations were not substantiated; and one concluded with clarification being provided. There were also 10 inquiries under Section 33 of the *Act*.

In addition, there were 21 investigations related to casual employment in the civil service.

There were also five investigations into complaints about the Probationary Period of employment under the **Civil Service Act**.

The other files opened by the Office of the Ombudsman under the **Civil Service Act** were classified as general inquiries.

- During the year 2007/2008, the Office of the Ombudsman received 43 complaints and enquiries in regards to the **Protection of Personal Information Act**.
- In the Correctional Services area, the Office of the Ombudsman processed 828 verbal and written complaints from or relating to individuals incarcerated in provincial correctional institutions. In addition, the Office also received numerous information



requests as well as complaints from inmates that were not within the jurisdiction of the Office to investigate.

- In the period covered by this annual report a total of 229 files were opened under the ***Child and Youth Advocate Act***. Most of the complaints have come from family members, not from children or youths. A few have come from concerned citizens or government officials. In 2007-2008, the Office received complaints on a variety of issues, including allegations of child abuse or neglect, access to mental health services, child custody and access, child support payments, children with special needs at school, adoption, lack of social services for youths 16-19, etc. Many fall under the Department of Family and Community Services, although other departments such as the Department of Education, the Department of Health and the Department of Justice have also been involved.



TYPES OF COMPLAINTS BY DEPARTMENT

The following tables provide the number of complaints by type and by Department investigated in the year 2007/2008. In consideration of the confidentiality provisions of the **Ombudsman Act**, only those Departments with more than 10 complaints are set out in the tables below.

CORRECTIONAL INSTITUTIONS

Verbal and Written Complaints and Requests for Information

2007-2008 2006/2007

Health Issues

Prescriptions Requested or Denied	69	55
Request to see Nurse / Doctor Dental	52	37
Dental	17	9
Request to go to Hospital	10	22
Glasses, Eye Care	3	2
Special Diet	7	5
Threat of Suicide	2	3
Mental Health	11	2
Medical Appliance	6	2
Medical Treatment	-	7
Assault/Abuse – Physical, Sexual, etc	15	8
Subtotal	192	152

Living Conditions

Clothing and Bedding	30	10
Cleanliness	16	17
Food	21	16
Heat and Ventilation	7	1
Overcrowding	11	7
Smoking	-	3
Maintenance and Repairs	3	3
Subtotal	88	57

Administration	5	5
Admission – Discharge	-	2
Temporary Absence Program	6	4
Courts	6	10
Legal Aid	5	4
Parole	6	3



Official Languages	4	1
Discipline	21	28
Personal / Inmate Property	37	15
Classification / Transfer	60	57
Request for House Arrest	2	6
Visiting Privileges	19	19
Recreation	24	6
Placement within Institution	23	25
Program Privileges	24	12
Telephone Use	39	10
Correspondence	12	5
Sentence / Remission Calculation	19	9
Contraband	4	5
Segregation	35	16
Staff Conduct and Department	30	26
Threatened by Presence of Other Inmates	9	2
Request Form	3	3
Requests for Items Denied	12	8
Abandoned By Inmate	8	5
Use of Restraints	3	-
Complaint regarding staff	2	-
Other (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	<u>130</u>	<u>139</u>
Subtotal	548	425
Total	828	634

Public Safety

	2007/2008	2006/2007
Permits / Licenses	12	16
Administration	2	1
Classification – Transfer	-	1
Complaints Regarding Staff	3	3
Coroner Services	2	1
Emergency Measures	-	1
Employment	12	-
Others (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	<u>20</u>	<u>14</u>
Total	51	37



Family and Community Services

	2007/2008	2006/2007
Income Assistance Benefits		
Discontinued/Reduced	23	16
Denied	16	20
Amount/Calculation	20	12
Eligibility Criteria	27	31
Long Term Needs	2	4
Repayment	1	6
Delay	<u>5</u>	<u>5</u>
Subtotal	94	94
Housing Unit		
Repairs	20	13
Availability	17	23
Evictions	7	8
Inspections	1	3
Tenant Rights	5	7
Transfers	<u>7</u>	<u>4</u>
Subtotal	57	58
Complaints Regarding Staff	20	14
Administration	9	10
Health Card	17	17
Protection Services	103	31
Heat Supplement	1	2
Adoption	3	7
Medical Issues	9	11
Loans/Grants-Housing	12	18
Nursing Homes/Residential Services	29	13
Employment	23	9
Appeal Board	1	7
Appliances/Furniture	2	2
Training – Work Programs	2	-
Other (include Non jurisdiction & Inquiry)	<u>57</u>	<u>83</u>
Total	439	376



Health and Wellness

	2007/2008	2006/2007
Mental Health	10	10
Hospital Employment	-	2
Administration	1	1
Complaints regarding Staff	-	-
Medicare	16	5
Permits/Licenses	-	1
Homemaker Services	-	-
Public Health	4	5
Addiction Services	2	2
Vital Statistics	-	2
Admission	1	-
Special Needs programs	1	1
Ambulance Services	6	1
Others (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	<u>24</u>	<u>10</u>
Total	65	40

Regional Health Authorities

	2007/2008	2006/2007
Administration	3	2
Admission	2	-
Complaint Regarding Staff	9	4
Employment	13	4
Harassment (Employment)	1	1
Labour Relations Issues	-	5
Mental Health Services	6	2
Protection Services	-	1
Treatment	8	4
Extra Mural Services	-	2
Other (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	<u>15</u>	<u>17</u>
Total	57	42

***Workplace Health, Safety and Compensation Commission***

	2007/2008	2006/2007
Compensation		
Discontinued/Reduced	18	17
Amount/Calculation	9	8
Long-term Disability Benefits	<u>2</u>	<u>1</u>
Subtotal	<u>29</u>	<u>26</u>
Appeals Tribunal	6	10
Employment	4	-
Benefits – Delay	-	1
Claim Denied	9	15
Administration	2	7
Medical Payments	2	2
Deeming	9	2
Employability Assessments	2	2
Health and Safety	2	-
Complaints Regarding Staff	6	4
Retraining	3	1
Medical Rehabilitation	2	4
Permanent Partial Impairment	-	2
Others (includes Non jurisdiction & Inquiry)	<u>25</u>	<u>34</u>
Total	101	110

Justice and Attorney General

	2007/2008	2006/2007
Administration	5	4
Complaint Regarding Staff	1	4
Employment	2	-
Support Payment and Orders	28	5
Insurance Branch	2	2
Others (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	<u>54</u>	<u>29</u>
Total	92	44

*Education*

	2007/2008	2006/2007
Administration	1	1
Transportation	1	1
Children with Special Needs	9	4
Student Loans	-	2
Employment	3	3
Appeal Process	-	1
Access to School Records	1	1
French Immersion Program	165	-
Suspensions	4	3
Student Placement	1	-
Student Transfer	1	-
Curriculum-Testing	1	-
Complaints Regarding Staff	1	2
Others (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	<u>10</u>	<u>14</u>
Total	198	32

NB Power Corporation

	2007/2008	2006/2007
Employment	1	1
Service Issues	6	1
Disconnection	23	11
Payment Schedules	1	3
Billing-Amount / Calculation	7	18
Security Deposit	7	6
Administration	4	1
Damage Claims	-	4
Other (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	<u>20</u>	<u>16</u>
Total	69	61

*Transportation*

	2007/2008	2006/2007
Road/Bridge Maintenance	6	2
Employment	33	14
Damage Claims	7	6
Access/Right of Way	2	1
Property Issues	4	7
Administration	1	1
Expropriation Procedures	2	1
Complaints Regarding Staff	1	3
Highway Signage	1	-
Others (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	<u>5</u>	<u>12</u>
Total	62	47

Municipalities

	2007/2008	2006/2007
Administration	6	5
Employment	6	6
Expropriation	2	1
Local Service Districts	-	1
Municipal By Laws	3	12
Property Issues	8	7
Privacy	2	-
Permits-Licenses	1	-
Right to Information	3	1
Roads/Streets	2	2
Services	5	11
Water Sewage	5	10
Zoning	1	-
Others (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	<u>14</u>	<u>16</u>
Total	58	72

***Environment and Local Government***

	2007/2008	2006/2007
Inspections	-	1
Local Service Districts	7	4
Permits/Licenses	3	-
Complaint Regarding Staff	-	1
Pollution	1	8
Property Issues	1	3
Unsightly premises	-	1
Pollution – Air quality	1	-
Petition	1	-
Water Sewage	-	2
Other (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	<u>10</u>	<u>12</u>
Total	24	32

Service New Brunswick

	2007/2008	2006/2007
Administration	-	1
Complaint Regarding Staff	-	2
Employment	1	1
Permits/Licenses	4	10
Property Assessment	14	13
Property Assessment – Appeal Procedures	4	2
Registry Office – Procedures	4	2
Other (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	<u>11</u>	<u>9</u>
Total	38	40

***NB Human Rights Commission***

	2007/2008	2006/2007
Administration	1	1
Complaints Regarding Staff	5	1
Investigation Procedures	2	3
Delay	1	3
Others (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	<u>1</u>	<u>4</u>
Total	10	12

Finance

	2007/2008	2006/2007
Administration	1	-
Employment	1	2
Property Tax Sale	4	2
Sales Tax	-	1
Tax Rebate Programs	1	3
Others (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	<u>7</u>	<u>3</u>
Total	14	11

Energy

	2007/2008	2006/2007
Employment	2	-
Payment Schedule	-	1
Others (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	<u>10</u>	<u>12</u>
Total	12	13

***Restigouche Hospital Centre***

	2007/2008	2006/2007
Mental Health Services	5	
Admission – Discharge	5	
Complaint regarding Staff	7	
Medical Treatment	3	
Others (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	<u>12</u>	-
Total	32	

Office of Human Resources

	2007/2008	2006/2007
Benefits-Long Term Disability	-	1
Benefits-Group Insurance	-	1
Employment	1	2
Job Classification	1	-
Labour Relations	1	2
Pensions	13	4
Staff Policy	-	1
Complaints Regarding Staff	-	2
Others (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	<u>2</u>	-
Total	16	15

Tourism and Parks

	2007/2008	2006/2007
Employment	8	-
Parks	1	-
Others (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	<u>2</u>	-
Total	11	-

***Post-Secondary Education and Training***

	2007/2008	2006/2007
Community College – Programs	1	-
Community College – Others	3	4
Community College – Testing	2	3
Employment	9	14
Grants-Loans	1	6
Complaint Regarding Staff	-	3
Student Loans	18	5
Others (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	<u>15</u>	<u>7</u>
Total	49	42

Natural Resources

	2007/2008	2006/2007
Access to Property	1	1
Complaints Regarding Staff	-	1
Crown Land-Leases	5	3
Employment	1	2
Enforcement	1	-
Forest Protection	1	-
Permits – Licenses	1	2
NB Trails	1	-
Property Ownership	-	4
Others (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	<u>8</u>	<u>3</u>
Total	19	16

***School Districts***

	2007/2008	2006/2007
Access to School Property	2	1
Access to school records	2	-
Administration	3	5
Appeal Process	1	2
Children with Special Needs	13	7
Closing of Schools	1	1
Complaints Regarding Staff	5	4
Employment	10	5
French Immersion Program	1	1
Suspensions	4	4
Transportation	9	3
Others (includes Non Jurisdiction & Inquiry)	9	<u>14</u>
Total	60	47



STATISTICAL TABLE 2007/2008

OUTCOME OF COMPLAINTS WITHIN JURISDICTION IN 2007/2008

(Does not include Inquiries or Non-jurisdiction complaints or complaints still under investigation at year end)

Departments/ Agencies	Total	Assistance Rendered	Referral Given/ Clarification Provided	Not Substantiated	Discontinued by Client/ Ombudsman
Education	32	4	18	7	3
Environment and Local Government	17	4	7	3	3
Family and Community Services	346	43	153	81	69
Finance	14	3	7	1	3
Health and Wellness	43	9	22	8	4
Justice	55	10	28	4	13
Natural Resources	14	1	7	2	4
NB Power Corporation	55	16	21	12	6
Municipalities	33	1	22	6	4
Office of Human Resources	12	1	8	2	1
Post-Secondary Education, Training and Labour	48	3	21	10	14
Public Safety	767	118	386	111	152
Regional Health Authorities	44	8	26	1	9
Restigouche Hospital Centre	26	1	13	8	4
Service New Brunswick	30	7	18	2	3
School Districts	50	5	25	11	9
Transportation	51	5	21	8	17
Workplace Health, Safety and Compensation Commission	78	4	59	5	10
**Other	42	3	19	19	1
Total	*1757	246	881	301	329

*This number includes investigations which were continued from the previous years.

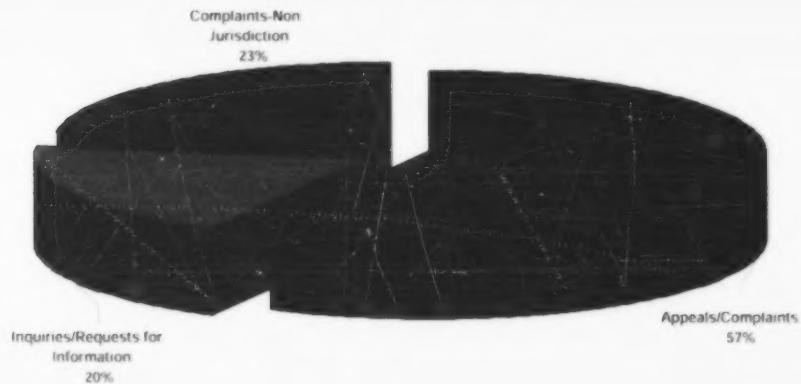
** Departments/agencies with 10 or less complaints during 2007/2008.

*** 375 complaints were still under investigation at year end.

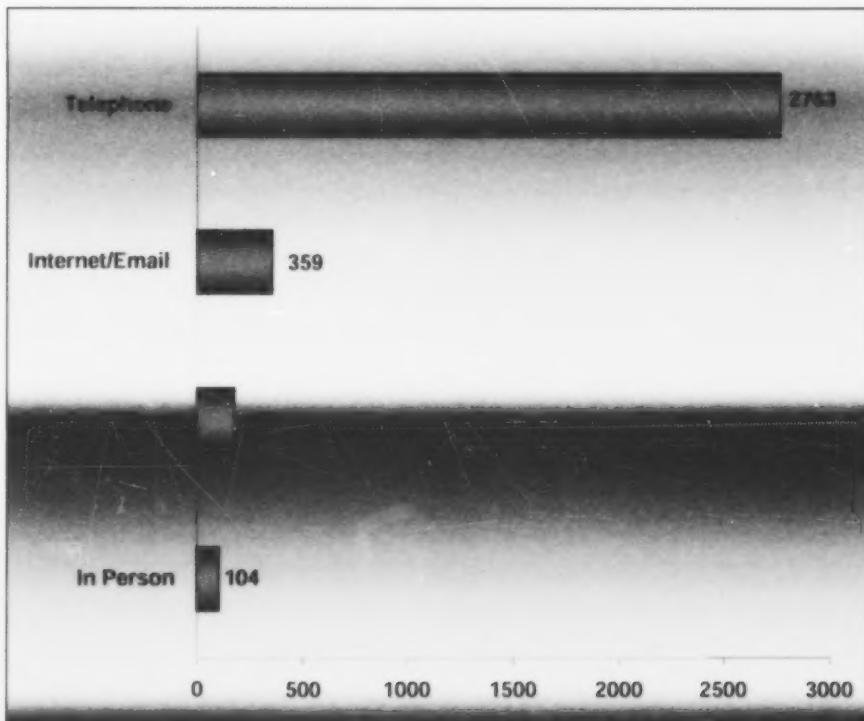


CHARTS

Complaints, Inquiries and Request for Information received in 2007/2008

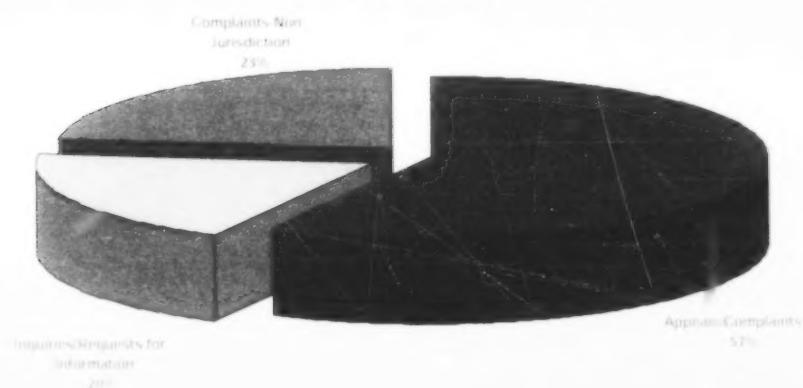


Complaints Received by Reception Method

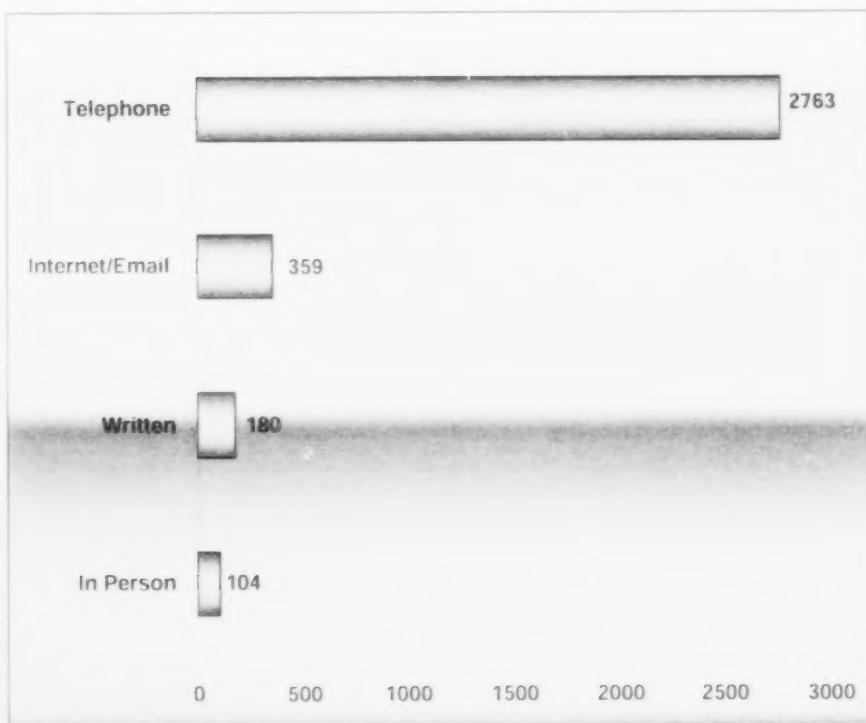


CHARTS

Complaints, Inquiries and Request for Information received in 2007/2008

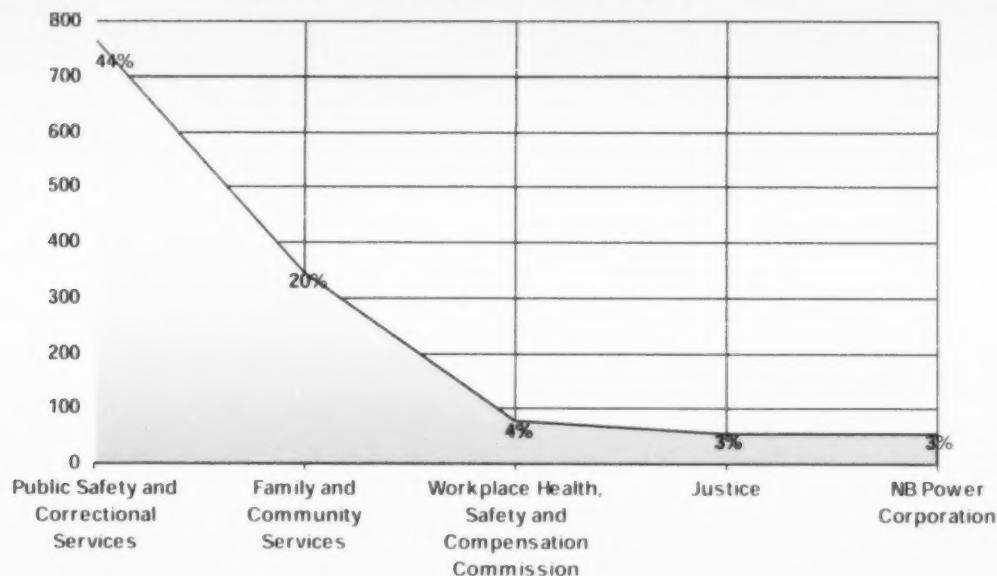


Complaints Received by Reception Method

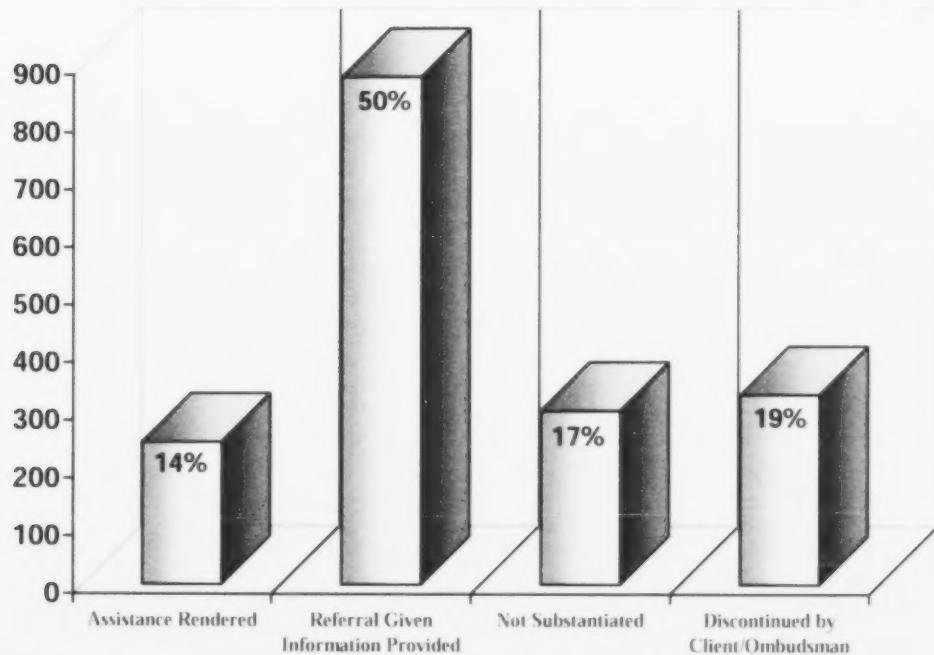




Five Major Sources of Complaints



OUTCOME OF COMPLAINTS



Rapport annuel

2007-2008

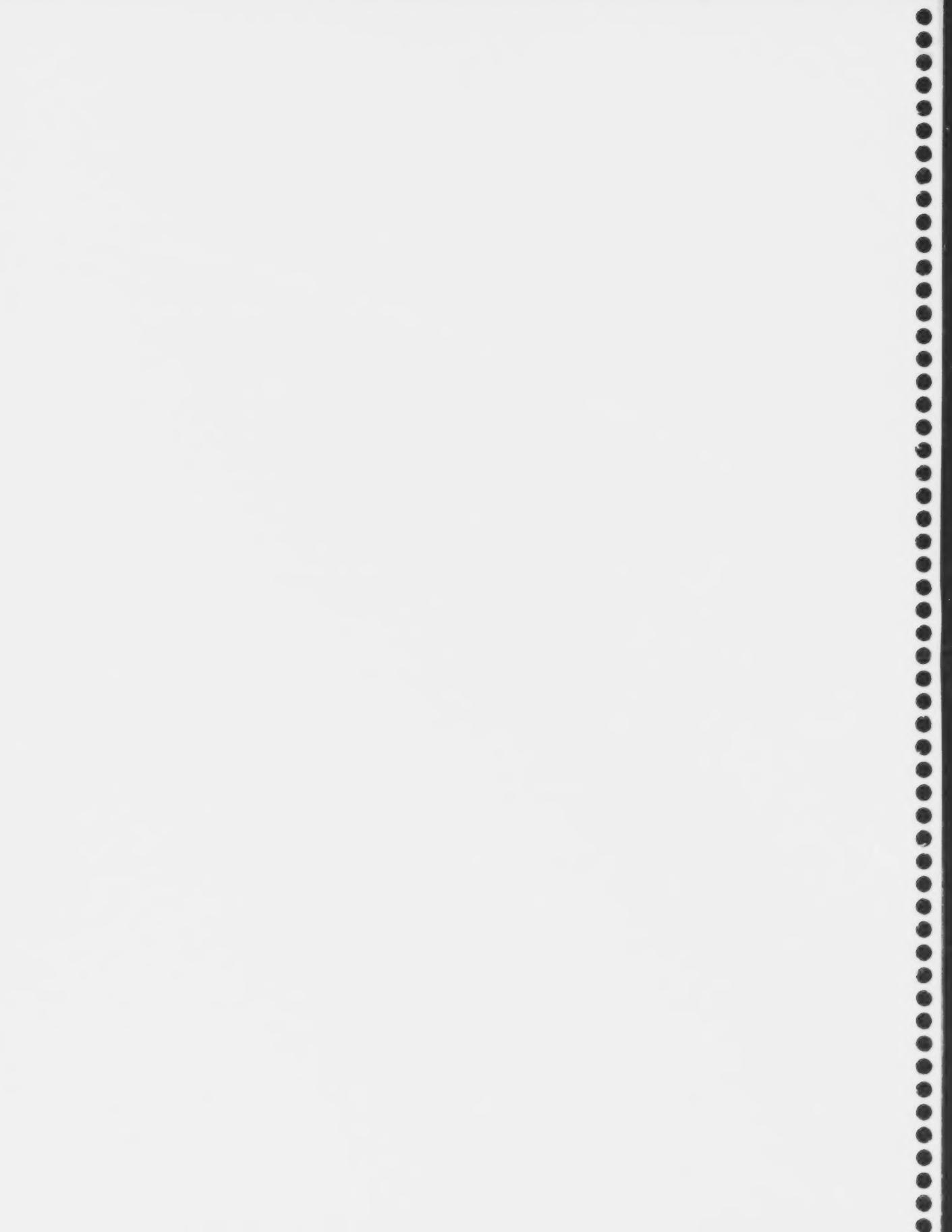


Child & Youth

des enfants et de la jeunesse

Ombudsman







Child & Youth

des enfants et de la jeunesse

Ombudsman



NEW BRUNSWICK
NOUveau-BRUNSWICK

Rapport annuel 2007/2008

Publié par :

Bureau de l'Ombudsman et
défenseur des enfants & de la
jeunesse

Province du Nouveau-Brunswick
Case postale 6000
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 5H1
Canada

Janvier 2009

ISBN 978-1-55471-193-2

ISSN 0845-5554

Imprimé au Nouveau-Brunswick



Le 27 janvier 2009

Madame Loredana Catalli Sonier
Greffière
Assemblée législative
Province du Nouveau-Brunswick
Fredericton (Nouveau-Brunswick)

Madame,

J'ai l'honneur de vous présenter le quarante et unième rapport annuel de l'ombudsman en conformité avec le paragraphe 25 (1) de la ***Loi sur l'Ombudsman***, le paragraphe 25(1) de la ***Loi sur le Défenseur des enfants et de la jeunesse*** et l'article 36 de la ***Loi sur la Fonction publique***, pour la période allant du 1^{er} avril 2007 au 31 mars 2008.

Veuillez agréer, Madame la Greffière, l'assurance de mon profond respect.

L'ombudsman,

Bernard Richard



POUR JOINDRE VOTRE OMBUDSMAN ET DÉFENSEUR DES ENFANTS & DE LA JEUNESSE



Écrivez au : Bureau de l'ombudsman et Défenseur
des enfants & de la jeunesse
548, rue York
C.P. 6000
Fredericton (N.-B.)
E3B 5H1

Téléphone : (506) 453-2789
1(888) 465-1100 (sans frais)

Télécopieur : (506) 453-5599

Courriel : nbombud@qnb.ca

En personne : Pour prendre rendez-vous
Téléphone : (506) 453-2789
(sans frais) 1 (888) 465-1100

Site web : www.qnb.ca mot-clé : Ombudsman



ÉNONCÉ DE MISSION

En vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*, le Bureau de l'ombudsman s'efforce de faire en sorte que les particuliers soient servis de façon uniforme, juste et raisonnable par les organismes gouvernementaux du Nouveau-Brunswick.



En vertu de la *Loi sur le défenseur des enfants et de la jeunesse*, le Bureau du défenseur des enfants et de la jeunesse fait la promotion des droits et des intérêts des enfants et des jeunes, veille à ce que ces droits et intérêts soient protégés et à ce que les opinions des enfants et des jeunes soient entendues et qu'on en tienne compte dans les forums appropriés, lorsque ces opinions ne seraient pas autrement avancées.



CONTENU

Énoncé de mission	3
Mot de l'Ombudsman	5
Résumés de cas	7
Responsabilités législatives	14
Objectifs	15
Traitement des plaintes – organigramme	16
L'Ombudsman	17
Le Défenseur des enfants et de la jeunesse	18
Publications spéciales et Prix	20
Indicateurs de rendement	22
Informations financières	23
Bureau de l'Ombudsman – employés	24
<i>Loi sur l'Ombudsman</i>	25
Établissements correctionnels	29
<i>Loi sur le droit à l'information</i>	31
<i>Loi sur la Fonction publique</i>	35
<i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>	39
<i>Loi sur le Défenseur des enfants et de la jeunesse</i>	42
Sommaire des Statistiques 2007-2008	47
Genres de plaintes par ministère	50
Tableau statistique - Nombre et résultats des plaintes	62
Tableaux	63



MOT DE L'OMBUDSMAN



L'année des « rapports d'études systémiques », voilà la meilleure façon de décrire l'année 2007-2008. Bien que le nombre de plaintes, il y en a eu plus de 3 400, ait monté en flèche encore une fois cette année, nous avons investi beaucoup d'efforts dans la réalisation de travaux systémiques afin d'examiner les causes sous-jacentes des problèmes auxquels nous sommes confrontés chaque jour. Les rapports *Connexions et déconnexion* (qui traite des jeunes ayant des besoins complexes), *Promesses rompues : L'histoire de Juli-Anna* (qui traite de la protection de l'enfance) et *Le processus d'appel en matière d'évaluation foncière au Nouveau-Brunswick : niveler les chances* ont tous été réalisés en 2007-2008. De plus, nous avons publié un rapport et des recommandations en réaction à la perte de renseignements personnels par le ministère de la Santé. Nous avons aussi présenté des mémoires à deux commissions s'occupant de questions relatives au droit à l'information ou à la protection des renseignements personnels. Enfin, nous avons lancé une enquête sur l'expérience d'Ashley Smith dans le système de justice pénale pour les adolescents peu après le décès de celle-ci en octobre 2007.

Je viens de passer une première année complète à titre de défenseur des enfants et de la jeunesse, et celle-ci a permis de confirmer que ce poste répond à un réel besoin. Tout en nous occupant d'un large éventail de cas individuels nécessitant des services de représentation, nous avons commencé à élaborer les outils nécessaires pour atteindre le plus haut niveau d'efficacité possible (embauche de personnel spécialisé, élaboration de matériel publicitaire, établissement de mécanismes de reddition de comptes, examen de préoccupations systémiques et organisation de possibilités de formation).

Dans les prochaines années, le suivi de nos recommandations et le contrôle des progrès réalisés, que ce soit concernant la disponibilité de services de santé mentale à l'intention des jeunes ou la prise de mesures appropriées en réponse à un renvoi des services de protection de l'enfance ayant rapport à une situation de négligence chronique, deviendront notre principal centre d'intérêt.

Vers la fin de l'année 2007-2008, le gouvernement a commencé à se pencher sur nos préoccupations relatives à une insuffisance de fonds. Cela sera plus évident dans le prochain rapport annuel. Les représentants du gouvernement nous ont demandé d'être patients à cet égard puisque ce dernier prévoyait retirer de notre mandat les responsabilités associées au droit à l'information et à la protection des renseignements personnels. À ma connaissance au moment où j'écris ce rapport, il est peu probable qu'un commissaire au droit à l'information et à la protection des renseignements personnels soit nommé d'ici le mois d'avril 2009. Cette mesure serait accueillie favorablement. En effet, cela serait préférable à s'attendre à ce que nous nous chargions d'un si grand nombre de dossiers sans avoir les ressources nécessaires pour le faire.



Au cours de l'année, j'ai continué à présider le Conseil canadien des ombudsmans parlementaires et je suis devenu président de l'AOMF (Association des ombudsmans et médiateurs de la Francophonie). J'ai également accepté plusieurs invitations comme présentateur lors de conférences et d'ateliers au Nouveau-Brunswick et ailleurs. J'ai ainsi eu l'occasion de parler de sujets relatifs au travail que nous faisons.

Finalement, je suis très conscient qu'encore une fois en 2007-2008, les membres du personnel du Bureau de l'ombudsman ont dépassé les limites de leurs fonctions. C'est grâce à eux si j'ai pu répondre à un nombre record de plaintes individuelles tout en menant des enquêtes systémiques générales dont ont découlé plusieurs douzaines de recommandations à l'intention du gouvernement. Les mots me manquent pour les remercier de manière adéquate pour la qualité de leur contribution et le volume de travail accompli, ni pour exprimer à quel point je leur suis reconnaissant de leur loyauté et de leur soutien.

Bien que je puisse demeurer impartial et posé en ma qualité d'ombudsman, le rôle de défenseur des enfants et de la jeunesse exige une autre approche. Par conséquent, les besoins et les intérêts des enfants et de la jeunesse continueront de susciter du Bureau de l'ombudsman une réponse engagée et un parti pris ferme en faveur des droits et des intérêts des enfants et des jeunes.

Bernard Richard

Ombudsman/Défenseur des enfants et de la jeunesse



RÉSUMÉS DE CAS

Ministère de la Sécurité publique (services correctionnels)

Plainte réglée – Aide fournie : Remise de nouveaux vêtements à la plaignante.

Nous avons reçu un appel téléphonique d'une détenue qui désirait porter plainte au sujet de la distribution de nouveaux vêtements. Elle avait été admise dans un établissement correctionnel et n'avait pas encore reçu de nouveaux vêtements réglementaires. Les responsables de l'établissement lui ont dit que le retard s'expliquait en partie par le fait qu'ils attendaient une commande de vêtements. Le dossier a été confié à un enquêteur. Celui-ci a informé la détenue que notre bureau s'occuperaient de sa plainte sur-le-champ.

Le jour même, nous avons pris contact avec l'établissement correctionnel afin d'aviser les responsables de la plainte que la détenue avait déposée à notre bureau. Nous avons reçu l'assurance que la détenue recevrait de nouveaux vêtements réglementaires au plus tard à midi le lendemain. Nous avons fait une vérification auprès de la plaignante le lendemain, et nous avons appris qu'elle n'avait toujours pas reçu de nouveaux vêtements. Nous avons à nouveau communiqué avec les fonctionnaires de l'établissement correctionnel pour leur faire savoir que nous demandions la remise de nouveaux vêtements à la détenue dans les plus brefs délais, étant donné que nous jugions tout à fait inacceptable qu'elle soit obligée de porter les mêmes vêtements pendant une semaine.

Le jour suivant, les responsables de l'établissement correctionnel ont communiqué avec nous pour nous signaler qu'ils avaient des vêtements pour la détenue et qu'ils allaient les lui remettre sans délai. Plus tard le même jour, nous avons reçu un appel téléphonique de la plaignante qui désirait nous informer qu'elle avait reçu de nouveaux vêtements et qu'elle était satisfaite du dénouement de sa plainte. Elle a apprécié notre aide.

Districts scolaires

Plainte réglée en partie – Aide fournie : Nombre d'heures de tutorat accru.

Au début de l'année scolaire, nous avons reçu une plainte des parents d'un enfant qui n'était plus en mesure de fréquenter l'école en raison d'une maladie mentale. Après une série de tentatives ratées d'intégrer l'enfant à une classe régulière, les parents s'étaient résolus à lutter pour lui procurer une instruction parallèle. Selon eux, même s'il n'était pas possible pour leur enfant de participer aux activités d'une classe régulière avec d'autres enfants, rien ne s'opposait par ailleurs à ce qu'il fasse des études. Ils voulaient que leur enfant progresse au même rythme que les autres élèves du même âge.

Ils ont commencé par communiquer avec les autorités du district scolaire qui était chargé de lui offrir un programme d'adaptation scolaire. Le programme que le district scolaire avait élaboré ne prévoyait que quelques heures de tutorat individuel par semaine. Les



parents n'étaient pas satisfaits de cette offre et désiraient que le nombre d'heures de tutorat soit accru ou qu'un programme de rechange soit élaboré. Au fur et à mesure que les semaines ont passé pendant l'année scolaire, il est devenu de plus en plus difficile pour eux d'organiser des rencontres avec les autorités du district scolaire. De plus, leur fils avait très peu progressé dans son programme d'adaptation scolaire. Pour éviter toute autre perte de temps, les parents ont décidé de communiquer avec nous pour nous demander de l'aide.

Nous avons signalé aux plaignants qu'un représentant de notre bureau allait examiner leurs préoccupations et qu'il allait défendre les intérêts de leur enfant. Nous avons ensuite pris contact avec les autorités du district scolaire, qui nous ont indiqué qu'elles commencerait par offrir le tutorat à raison de quatre heures par semaine et qu'elles réévaluerait la situation toutes les six semaines. Nous avons donc recommandé que le nombre d'heures de tutorat soit augmenté ou qu'une méthode d'enseignement parallèle soit offerte. Nous avons signalé aux autorités du district scolaire que les parents avaient pour objectif de voir leur enfant recevoir un certificat d'études.

Les autorités du district scolaire ont réagi en organisant une rencontre avec les plaignants et en mettant en œuvre un nouveau programme d'adaptation scolaire. Ce nouveau programme offrait une combinaison de tutorat et d'enseignement coopératif. Les autorités du district proposaient que l'évolution de l'élève soit évaluée toutes les six semaines et que celui-ci soit admissible à une augmentation de ses heures de tutorat.

Si le programme est mis en œuvre avec succès, l'élève pourra recevoir son certificat d'études. Étant donné qu'il s'agissait du but ultime des plaignants, nous avons été satisfaits de la réponse des autorités du district scolaire. Nous avons aidé les parents à organiser une rencontre avec les représentants du district scolaire, et ils ont réussi à faire augmenter le nombre d'heures de tutorat et à faire élaborer un nouveau programme d'adaptation scolaire.

Ministère de la Santé

Recommandation : Modifier la politique sur l'hospitalisation dans la même chambre de patients de sexe opposé.

Une plainte a été déposée à notre bureau au sujet de la politique sur le partage des chambres dans l'un des hôpitaux régionaux du Nouveau-Brunswick. La plaignante avait déjà été patiente de l'hôpital. Depuis ce temps-là, elle s'opposait à sa politique sur le partage des chambres, c'est-à-dire à l'hospitalisation d'un homme et d'une femme dans la même chambre. Les autorités de l'hôpital affirmaient qu'elles étaient obligées de procéder ainsi à cause du manque de lits.

Même si cette mesure n'était pas prise fréquemment, on y avait recours au besoin. Si un patient refusait de partager sa chambre avec un patient du sexe opposé, il avait le choix



d'attendre sur une civière au service des urgences ou de quitter l'hôpital s'il y avait déjà été admis. Nous avons indiqué à la plaignante que nous allions faire enquête au sujet de sa plainte et que nous allions passer en revue la politique en cause. Après de nombreuses communications avec les représentants de l'hôpital, nous avons pris la décision de formuler une recommandation au sujet de la politique.

Même si nous ne sommes pas favorables à l'idée de forcer des patients de sexe opposé à partager une chambre d'hôpital, nous avons pris en considération le nombre limité de lits d'hôpital dans la province et le fait qu'il serait irréaliste d'éliminer complètement tout partage des chambres. Nous avons donc recommandé que les cas d'hospitalisation de patients de sexe opposé dans la même chambre diminuent et soient limités aux situations exceptionnelles justifiées par une urgence ou une crise. Nous sommes d'avis que si cette recommandation est mise en œuvre, elle constituera un compromis raisonnable par rapport à la politique qui est actuellement en vigueur. La plaignante a été satisfaite des mesures que nous avons prises à l'égard de ses préoccupations.

Ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail (prêts étudiants)

Plainte réglée – Aide fournie : Octroi d'un prêt étudiant et d'une bourse.

Nous avons reçu une plainte d'une étudiante de niveau collégial qui touchait des prêts aux étudiants et des bourses du Nouveau-Brunswick depuis trois ans. Elle avait reçu un prêt et une bourse chaque année, sans anicroche. Cette année, après avoir constaté que des changements avaient été apportés à son horaire du semestre, elle a dû faire réévaluer son prêt étudiant avant qu'il soit traité.

Pour que son prêt soit réévalué, elle a dû envoyer par télécopieur tous les renseignements nécessaires aux Services financiers aux étudiants du Nouveau-Brunswick. Après avoir envoyé l'information par télécopieur, elle a tenu pour acquis que tout allait bien et elle a attendu que son établissement scolaire reçoive son prêt étudiant. Quelques mois plus tard, elle s'est renseignée auprès de l'école afin de savoir si son prêt avait été reçu. On lui a répondu qu'il n'était pas arrivé. Elle a ensuite pris contact avec les Services financiers aux étudiants qui lui ont appris qu'ils n'avaient jamais reçu son envoi par télécopieur.

Elle a donc été forcée d'envoyer à nouveau par télécopieur tous les renseignements nécessaires au traitement de son prêt. Il a fallu de quatre à six semaines pour finalement traiter son prêt. À cause de ce retard, on lui a réclamé des intérêts sur le solde impayé de ses droits de scolarité. En plus, elle a raté la date d'admissibilité pour l'octroi d'une bourse sur laquelle elle comptait comme source d'aide financière. Jugeant que les Services financiers aux étudiants avaient commis une erreur administrative dans le traitement de son prêt, elle a décidé de communiquer avec nous.

Quand elle est entrée en contact avec nos services, nous avons affecté un enquêteur pour qu'il s'occupe de sa plainte. Après avoir pris connaissance de tous les renseignements



pertinents et avoir parlé aux fonctionnaires des Services financiers aux étudiants, l'enquêteur a établi que le retard dans le traitement du prêt étudiant était imputable à une erreur administrative de la part de ceux-ci. À cause de cette erreur, la plaignante n'a pas pu se prévaloir de la possibilité d'obtenir une bourse. On lui a aussi réclamé des intérêts sur le solde impayé de ses droits de scolarité.

Lorsque les Services financiers aux étudiants ont pris connaissance des résultats de notre enquête, ils se sont engagés à octroyer le prêt réévalué et la bourse d'entretien du Nouveau-Brunswick à la plaignante et ils ont admis qu'ils avaient commis une erreur administrative. La plaignante a été satisfaite de l'aboutissement de sa plainte et elle a reçu son prêt et sa bourse peu de temps après.

Société d'énergie du Nouveau-Brunswick (dépôt de garantie)

Plainte réglée – Aide fournie : Établissement du service et renonciation aux frais de branchement.

Nous avons reçu une plainte d'un résidant du Nouveau-Brunswick au sujet de son branchement au réseau de distribution d'électricité. Le plaignant nous a signalé qu'Énergie NB lui avait dit que son service serait établi le lendemain du paiement de son dépôt de garantie. Il a fait le dépôt et rien ne s'est produit le lendemain. Après avoir patienté quelques jours sans électricité, il a décidé de communiquer avec Énergie NB.

Un préposé d'Énergie NB l'a alors informé qu'il devait appeler afin de confirmer le paiement de son dépôt de garantie pour que son service soit établi. Il a remis en question le processus, parce qu'il ne se souvenait pas avoir reçu cette consigne au départ. Le préposé d'Énergie NB lui a répondu que ses dossiers indiquaient que le plaignant avait été mis au courant de cette politique. Il revenait donc à celui-ci de faire un appel pour confirmer son paiement avant de pouvoir être branché au réseau. Insatisfait des explications d'Énergie NB, il a décidé de communiquer avec nous pour obtenir de l'aide.

Par la suite, un enquêteur de notre bureau a pris contact avec des représentants d'Énergie NB pour les mettre au courant de la plainte déposée à notre bureau et pour obtenir des renseignements sur les démarches administratives faites par Énergie NB. Les représentants d'Énergie NB ont accepté d'écouter la bande audio pour vérifier si le plaignant avait été mis au courant des modalités administratives en vigueur.

À l'écoute de la conversation enregistrée entre le plaignant et le préposé d'Énergie NB, il est devenu évident que le plaignant avait raison et qu'il n'avait jamais été mis au courant du fait qu'il devait faire un appel pour confirmer son dépôt de garantie avant de pouvoir être branché au réseau électrique. Énergie NB a pris des mesures sur-le-champ pour corriger son erreur en branchant le plaignant au réseau électrique et en renonçant à exiger les frais de branchement. Comme le plaignant, nous avons été satisfaits du dénouement de cette plainte.



Ministère de la Sécurité publique (services correctionnels)

Plainte réglée – Aide fournie : Accommodements alimentaires en raison d'allergies.

Nous avons reçu une plainte contre un établissement correctionnel provincial de la part d'un détenu qui n'était pas satisfait des repas qu'on lui servait. Le détenu avait besoin d'accommodements spéciaux au plan alimentaire à cause de ses diverses allergies. Il a présenté une demande d'accommodements spéciaux, mais on lui a répondu que l'établissement ne ferait pas d'accommodement pour tenir compte de ses besoins alimentaires particuliers.

L'infirmière de l'établissement correctionnel lui a indiqué que l'établissement pourrait faire un accommodement pour son régime alimentaire s'il recevait un diagnostic d'allergies de la part d'un médecin. Mais ce renseignement devait venir d'une autre province, ce qui risquait de prendre plusieurs jours. Dans l'intervalle, l'établissement ne lui offrait aucun accommodement spécial. Déçu de cette réponse, il a décidé de prendre contact avec notre bureau pour porter plainte.

Nous avons communiqué avec les fonctionnaires de l'établissement correctionnel afin de les mettre au courant de la plainte. On nous a répondu que le dossier ne faisait état d'aucune allergie, mais on nous a donné l'assurance que les responsables de l'établissement agiraient aussi rapidement que possible pour communiquer avec l'établissement où le détenu était placé sous garde auparavant afin d'obtenir toute l'information au sujet de possibles allergies.

Par la suite, nous avons appris que le détenu souffrait vraiment d'allergies qui exigeaient des accommodements spéciaux au plan alimentaire, et l'établissement correctionnel nous a promis de tenir compte de ses besoins alimentaires spéciaux sans délai. Nous avons été satisfaits de constater que l'établissement correctionnel fournissait dorénavant des repas adéquats au détenu, et celui-ci a été satisfait de l'aide qu'il a obtenue de notre bureau.

Ministère de la Santé

Plainte réglée – Aide fournie : Services de santé mentale dispensés.

Les parents d'un adolescent atteint de troubles de santé mentale très complexes ont pris contact avec le Bureau du défenseur des enfants et de la jeunesse. Ils n'étaient pas d'accord sur la directive que le ministère de la Santé avait donnée au psychiatre de leur enfant et qui lui ordonnait de cesser de voir leur enfant parce qu'il vivait à l'extérieur du territoire dans lequel le psychiatre pouvait exercer. Cette situation était problématique, parce que l'adolescent avait également un dossier au centre local de santé mentale pour y recevoir des services d'autres spécialistes.

Le psychiatre a été informé qu'au plan administratif, le dossier ne pouvait pas être ouvert dans deux territoires différents, étant donné que le système qui régissait les dossiers des



patients n'était pas en mesure de gérer plusieurs dossiers pour la même personne. De plus, le patient consultait son psychiatre au service des urgences d'un hôpital, un endroit qui n'est pas conçu pour les soins de longue durée.

L'enfant consultait ce psychiatre depuis plus d'un an. Au cours de cette période, il y avait eu un bon suivi des soins et une relation s'était établie entre l'enfant et le psychiatre. Les parents craignaient de perdre tous ces acquis si leur enfant était obligé de faire appel aux services d'un psychiatre différent. S'ils prenaient la décision de continuer à consulter le psychiatre, le dossier au centre local de santé mentale devait être fermé, privant ainsi l'enfant des services des autres spécialistes. Les parents devaient prendre la décision de renoncer à des services dans leur propre région ou de priver leur enfant des services du médecin qui exerçait à l'extérieur de leur région.

Ce choix était source d'inquiétudes pour les parents. En effet, ils avaient changé de psychiatre auparavant et la période d'adaptation de leur enfant à son nouveau psychiatre avait été longue et ardue. Ils jugeaient donc qu'il n'était pas dans l'intérêt de leur enfant qu'il soit encore forcé de consulter un nouveau psychiatre. Le ministère de la Santé a recommandé un nouveau psychiatre dans la région où l'enfant résidait. Mais des complications se sont produites à cause de la barrière des langues, et le nouveau psychiatre a refusé de prendre en charge les soins du patient.

Nous avons pris contact avec le ministère de la Santé lorsque nous avons reçu la plainte. Une entente a finalement été conclue dans le but de permettre au patient de continuer à consulter son psychiatre attitré, pourvu que celui-ci transfère les renseignements contenus dans son dossier au bureau régional des services de santé mentale pour qu'ils soient intégrés à son système de gestion des dossiers et des cas. De plus, le psychiatre a eu l'autorisation de voir l'enfant dans un centre de santé mentale, un lieu plus adéquat que le service des urgences où ils se rencontraient auparavant.

Ministère des Services familiaux et communautaires

Plainte réglée – Aide fournie : Maintien de l'adolescente dans son foyer d'accueil.

Le Bureau du défenseur des enfants et de la jeunesse a reçu une plainte d'un parent d'accueil. Cette personne s'inquiétait du fait qu'une adolescente confiée en permanence aux soins du ministère avait été retirée de son foyer d'accueil pour être placée dans un autre foyer d'accueil, en raison du fait que sa famille d'accueil s'était montrée intéressée à l'adopter et que le ministère n'était pas en faveur de ce projet. Le parent d'accueil était persuadé que l'adolescente souhaitait demeurer dans son foyer d'accueil et être adoptée par sa famille d'accueil, et il était inquiet parce que personne n'écoutait ce que l'adolescente disait ou désirait.

Les membres du personnel du Bureau du défenseur des enfants et de la jeunesse se sont ensuite adressés aux travailleurs sociaux, aux superviseurs et aux gestionnaires chargés de la prestation des programmes qui s'occupaient de ce dossier afin de recueillir de



l'information à propos de leur plan d'intervention. Selon ce qu'ils ont appris, il était question que l'adolescente soit adoptée par une famille de l'extérieur de la province, et non par la famille d'accueil qui avait porté son cas à notre attention.

Les membres du personnel ont ensuite interviewé l'adolescente et son parent d'accueil, et ils ont appris que l'adolescente ne souhaitait pas être adoptée et ne désirait pas plus retourner dans son premier foyer d'accueil. Elle s'est plutôt montrée intéressée à demeurer sous la garde permanente du ministre et à rester dans son nouveau foyer d'accueil et dans son nouveau milieu afin de pouvoir continuer à voir ses frères et sœurs qui avaient également été soustraits à la garde de la famille biologique de l'adolescente.

Le Bureau du défenseur des enfants et de la jeunesse s'est efforcé de faire entendre l'opinion de l'adolescente dans cette démarche. Le ministère des Services familiaux et communautaires a finalement renoncé à son plan à l'égard de l'adoption de l'adolescente, et celle-ci est demeurée dans son nouveau foyer d'accueil et dans son nouveau milieu. Nous avons continué à suivre son évolution et nous avons constaté qu'elle se comportait bien dans son foyer d'accueil, à l'école et dans son milieu.



RESPONSABILITÉS LÉGISLATIVES

Le Bureau de l'ombudsman du Nouveau-Brunswick a une compétence législative étendue en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*, ainsi que d'importantes responsabilités administratives et d'application des lois en vertu d'autres lois régissant l'imputabilité et l'équité dans le secteur public.

Le Bureau de l'ombudsman a actuellement des responsabilités en vertu de six lois.

1. *Loi sur l'Ombudsman*
2. *Loi sur la Fonction publique*
3. *Loi sur le droit à l'information*
4. *Loi sur les archives*
5. *Loi sur la protection des renseignements personnels*
6. *Loi sur le défenseur des enfants et de la jeunesse*





OBJECTIFS : Bureau de l'Ombudsman



Le Bureau de l'ombudsman s'engage à atteindre les objectifs suivants:

1. Mener des enquêtes indépendantes et confidentielles pour régler les plaintes.
2. Offrir des services efficaces et accessibles à chaque client dans le cadre des ressources humaines et financières disponibles.
3. Réviser les politiques, les procédures, les lois et les règlements en vue de régler les plaintes existantes et, s'il y a lieu, recommander la révision ou des modifications afin d'améliorer des pratiques administratives.

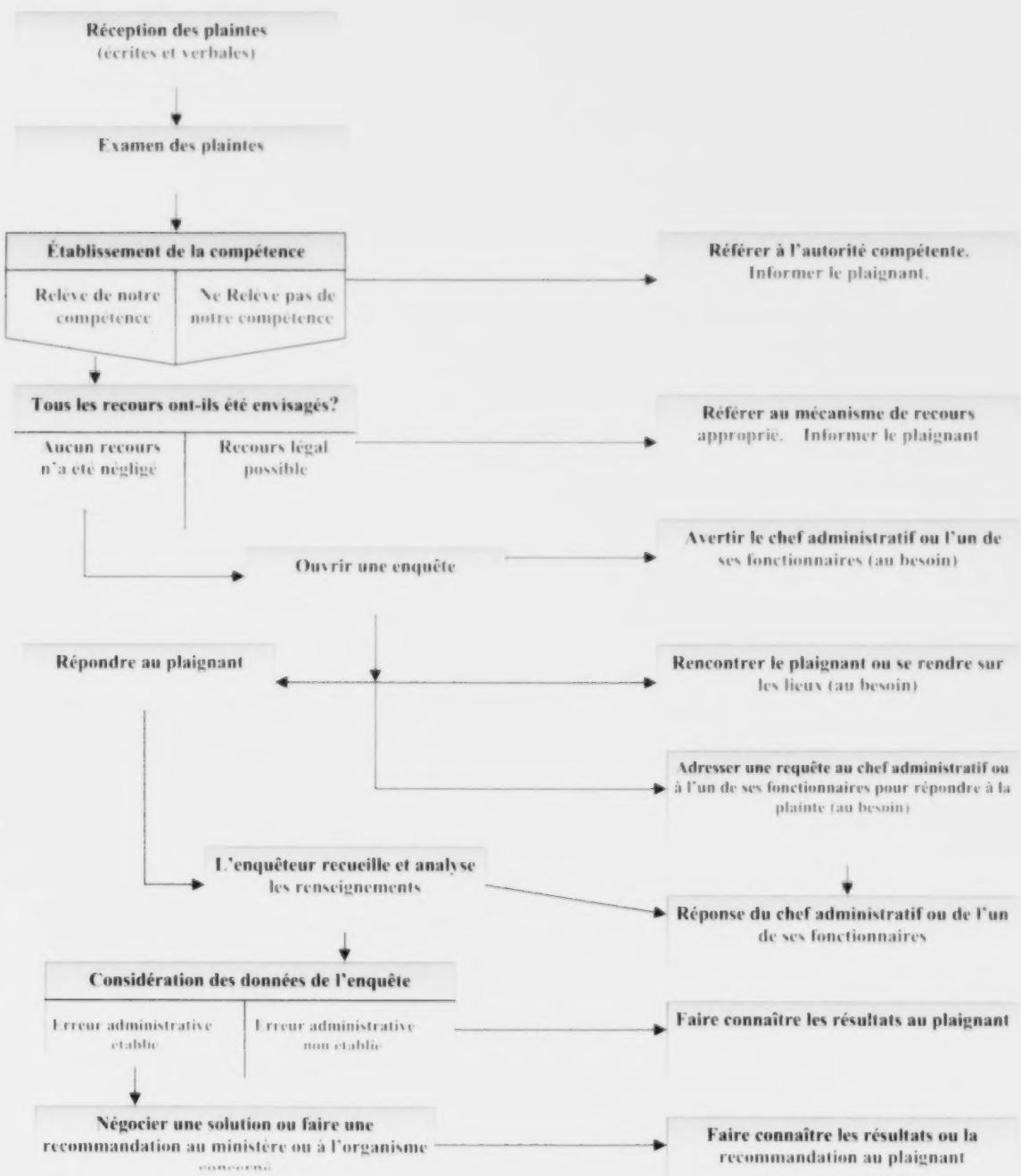
OBJECTIFS: Le Bureau du défenseur des enfants et de la jeunesse



Le Bureau du défenseur des enfants et de la jeunesse s'engage à atteindre les objectifs suivants :

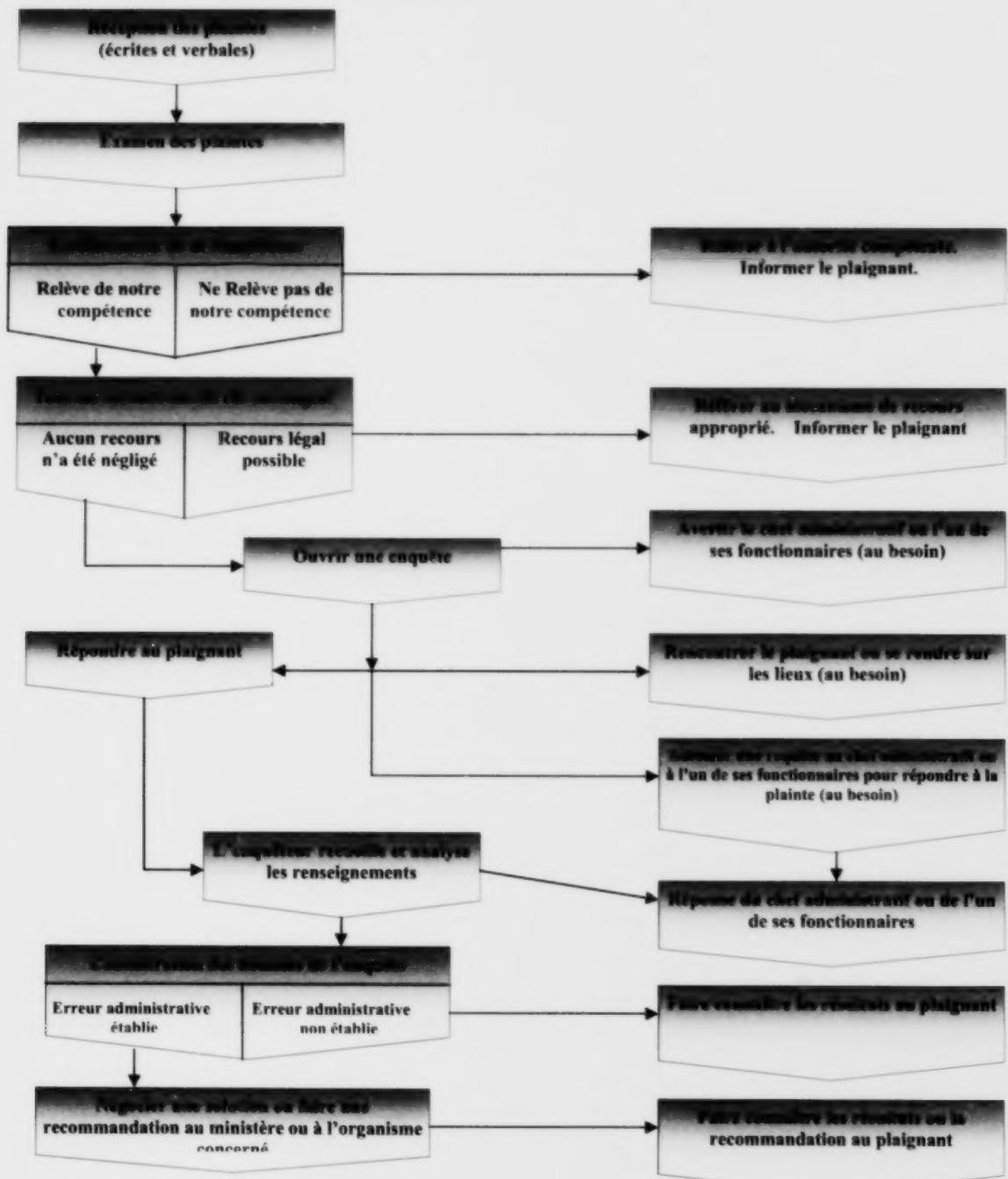
1. Mener des enquêtes indépendantes et confidentielles dans le but de promouvoir et de protéger les droits et les intérêts des enfants et des jeunes.
2. Offrir des services efficaces et accessibles à chaque enfant et à chaque jeune dans le cadre des ressources humaines et financières disponibles afin que leur voix soit entendue et qu'on en tienne compte dans les forums où leurs opinions pourraient autrement ne pas être avancées.
3. Réviser les directives, les procédures, les lois et les règlements en vue de faire avancer les droits et les intérêts des enfants et des jeunes et, au besoin, fournir des renseignements et des conseils au gouvernement et aux organismes gouvernementaux au sujet de la disponibilité, de l'efficacité, de la sensibilité et de la pertinence des services offerts aux enfants et aux jeunes.

MÉTHODE POUR TRAITER LES PLAINTES À L'OMBUDSMAN





MÉTHODE POUR TRAITER LES PLAINTES À L'OMBUDSMAN





L'OMBUDSMAN



L'ombudsman est un agent de l'Assemblée législative et est indépendant du gouvernement. L'Ombudsman est nommé et ne peut être démis de ses fonctions que sur la recommandation de l'Assemblée législative elle-même.

La ***Loi sur l'Ombudsman*** lui confère le pouvoir d'enquête relativement à toute matière administrative. Conformément à la ***Loi***, les enquêtes sont menées de manière confidentielle et les renseignements seront uniquement divulgués s'ils servent à l'enquête. Tous les dossiers du Bureau de l'ombudsman sont donc confidentiels.

CE QUE L'OMBUDSMAN PEUT FAIRE

L'ombudsman et son personnel étudient les plaintes portées contre les ministères du gouvernement provincial, les districts scolaires, les corporations hospitalières, les municipalités, les organismes de la Couronne et les autres organismes relevant du gouvernement provincial, dont les commissions, conseils et corporations ainsi que toute autre autorité publique que définit la ***Loi sur l'Ombudsman***.

CE QUE L'OMBUDSMAN NE PEUT PAS FAIRE

L'ombudsman et son personnel n'ont pas le pouvoir de faire enquête sur les plaintes ayant trait à ce qui suit :

- le gouvernement fédéral
- les entreprises privées et les particuliers
- les juges ni les fonctions de toute cour
- les délibérations et les travaux du Conseil exécutif ou de tout comité de ce Conseil



LE DÉFENSEUR DES ENFANTS ET DE LA JEUNESSE



Le défenseur des enfants et de la jeunesse relève de l'Assemblée législative et agit indépendamment du gouvernement. Le défenseur des enfants et de la jeunesse est nommé et ne peut être destitué que sur la recommandation de l'Assemblée législative. De ce point de vue, le rôle de défenseur des enfants et de la jeunesse est semblable à celui de l'ombudsman.

Il existe toutefois de nettes différences entre les deux. Le défenseur des enfants et de la jeunesse agit en tant que défenseur des droits et des intérêts des enfants et des jeunes. En vertu de la ***Loi sur le défenseur des enfants et de la jeunesse***, le défenseur est chargé de veiller à ce que les droits et les intérêts des enfants et des jeunes soient protégés, et à ce que leurs opinions soient entendues et qu'on en tienne compte dans les forums appropriés, lorsque ces opinions ne seraient pas autrement avancées. Conformément à son mandat et en vertu de la ***Loi***, le défenseur fournit également de l'information et des conseils aux organismes et aux représentants officiels du gouvernement au sujet de la disponibilité, de l'efficacité, de la sensibilité et de la pertinence des services aux enfants et aux jeunes.

Ce que peut faire le défenseur

Le défenseur des enfants et de la jeunesse, ainsi que ses employés sont, en vertu de la ***Loi sur le défenseur des enfants et de la jeunesse***, en mesure d'offrir de l'aide aux enfants et aux jeunes en :

- écoutant leurs besoins et leurs préoccupations;
- veillant à ce que leurs droits et leurs intérêts soient protégés;
- s'assurant que leurs opinions sont entendues dans les forums appropriés;



- enquêtant sur les plaintes que ces enfants et ces jeunes pourraient adresser à propos de la manière dont une situation précédente a été traitée par des organismes gouvernementaux;
- veillant à ce qu'ils aient un accès adéquat aux services appropriés;
- examinant continuellement les lois et politiques afin de s'assurer qu'elles sont justes et équitables envers les enfants et les jeunes, et qu'elles sont également respectées;
- rendant compte de la disponibilité, de l'efficacité, de la sensibilité et de la pertinence des services offerts aux enfants et aux jeunes dans la collectivité;
- agissant, de façon générale, en tant que défenseur des droits et des intérêts des enfants et des jeunes.

Ce que ne peut pas faire le défenseur

Le défenseur des enfants et de la jeunesse, ainsi que ses employés, n'agissent ni à titre de protecteurs des droits et intérêts des parents et des adultes, ni à titre de conseillers juridiques, et ce, de quelque façon que ce soit.



PUBLICATIONS SPÉCIALES ET PRIX :

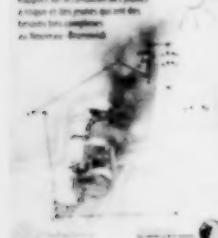
Promesses rompues : l'histoire de Juli-Anna

Processus rompus
Histoire de Julie Anne

« Aucun enfant dans une province comme le Nouveau-Brunswick et dans un pays comme le Canada ne devrait endurer ce que Juli-Anna a été obligée de vivre. Je pense que les responsables de la protection de l'enfance doivent reconnaître que la 'négligence chronique' est aussi nuisible à l'intérêt de l'enfant que les 'mauvais traitements'. J'ai été profondément bouleversé de voir les employés hésiter à agir dans un cas de négligence chronique. Il est inacceptable que les responsables affirment qu'il est plus facile de s'occuper des cas de mauvais traitements physiques ou d'atteintes sexuelles parce qu'ils sont plus faciles à prouver. La négligence arrive pendant une longue période et elle est aussi infâme et aussi nuisible pour un enfant... »

Bernard Richard, Promesses rompues

Connexions et déconnexion :



Connexions et déconnexion

« Le problème, c'est que, lorsque nous faisons du système judiciaire pénal pour les jeunes notre solution par défaut pour les enfants qui ont des besoins complexes, nous mettons délibérément les jeunes enfants vulnérables en danger. L'approche est si fondamentalement contraire aux valeurs canadiennes que le Canadien moyen serait stupéfait d'apprendre que cela arrive aussi couramment. »

Bernard Richard Connexions et déconnexion



Les mauvais traitements envers les enfants

« Tous les enfants ont le droit de vivre à l'abri des mauvais traitements. Malheureusement, chaque année au Nouveau-Brunswick, les responsables de la protection de l'enfance doivent venir en aide à des centaines d'enfants maltraités ou négligés. Certains porteront des cicatrices le reste de leur vie. L'agresseur peut être n'importe qui : un parent, un membre de la famille, un enseignant, un membre du clergé, un gardien d'enfant, un entraîneur ou même un étranger. »



Où est la justice?



« Notre mission est de nous assurer que tous les citoyens du Nouveau-Brunswick sont traités de façon équitable du point de vue administratif par le gouvernement et ses organismes, a affirmé l'Ombudsman du Nouveau-Brunswick, défenseur des enfants et de la jeunesse. Cette nouvelle brochure sera une ressource éducative valable pour le public car elle décrit les recours à la disposition des gens qui veulent contester une décision du gouvernement. Elle explique aussi le rôle du Bureau de l'Ombudsman, et indique quand il peut être opportun de déposer une plainte auprès de ce bureau. »

Évaluation des biens fonciers

Le Bureau de l'ombudsman du Nouveau-Brunswick
est une agence indépendante et non partiale.

2007-2008

Ombudsman

« Notre bureau a reçu de nombreuses plaintes de propriétaires fonciers au sujet du processus d'appel. Ils pensent que le processus est lourd et injuste, de dire M. Richard. Notre enquête a confirmé que les propriétaires de biens résidentiels sont défavorisés par le processus d'appel, en particulier par rapport à la divulgation de l'information. »



Prix d'excellence de l'Ombudsman

« C'est pour notre bureau l'occasion de reconnaître publiquement trois fonctionnaires qui sont allés au-delà des exigences de leur devoir dans leurs tâches quotidiennes, a souligné M. Richard. Chacun a démontré qu'il s'efforçait constamment de trouver des moyens de résoudre des problèmes et d'assurer de meilleurs services au public en réponse aux plaintes et aux inquiétudes. »

Les récipiendaires des prix 2007 sont : Lori McKinney de la Régie santé de la vallée (Région 3); Carmélia Savoie, qui a pris sa retraite récemment de la Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail, et Brian Mackin du ministère de la Sécurité publique.



INDICATEURS DE RENDEMENT

Le Bureau de l'ombudsman mesure son rendement, pour ce qui est de la prestation de divers services établis par la loi, par le biais des indicateurs énoncés ci-dessous.

Appui à la mission centrale

*Indicateur – Le Bureau de l'ombudsman du Nouveau-Brunswick a pour mission centrale de s'assurer que tous les citoyens du Nouveau-Brunswick sont traités de façon équitable, du point de vue administratif, par le gouvernement et ses organismes. En vertu de la **Loi sur l'Ombudsman**, il s'efforce de faire en sorte que les particuliers soient servis de façon uniforme, juste et raisonnable par les organismes gouvernementaux du Nouveau-Brunswick.*

Résultat – *Notre mission centrale est communiquée par le biais de diverses activités publiques et d'éducation des employés du gouvernement et par le biais de déclarations à titre de conférencier prononcées par l'ombudsman et son personnel, et est renforcée dans les pages Web du bureau et dans notre rapport annuel.*

Prestation efficace et efficiente de services

Indicateur – Le Bureau de l'ombudsman a réalisé des gains depuis janvier 2004 dans le cadre de ses efforts afin de mieux exécuter le mandat que lui confère la loi. Ces gains comprennent l'établissement d'un numéro de téléphone sans frais 1 888 qui permet aux clients de l'extérieur de la grande région de Fredericton de communiquer avec le bureau; l'amélioration de sa page Web; la réalisation d'améliorations administratives et techniques; la tenue de rencontres régulières avec divers ministères et organismes du gouvernement dans le but d'élaborer des améliorations dans la façon qu'ils exécutent leurs mandats respectifs conformément à la loi, de même que l'élaboration et le lancement d'une affiche informative pour les centres correctionnels provinciaux.

Résultat – *Le pourcentage de dossiers de plainte fermés au cours des 30 jours civils suivant la date à laquelle la plainte a été reçue est passé de 67 % en 2002/2003 à 90 % en 2007-2008.*



INFORMATIONS FINANCIÈRES



Le présent tableau présente les dépenses réelles et les affectations budgétaires pour 2007-2008.

Les chiffres indiquent que les dépenses réelles du Bureau de l'ombudsman et du Bureau du défenseur des enfants et de la jeunesse sont inférieures au montant prévu au budget de l'exercice. L'écart est largement attribuable aux économies réalisées au titre des salaires étant donné qu'un des membres du personnel a été en congé au cours de l'année.

2007-2008

	Budget	Dépenses réelles
Salaires et avantages sociaux	1 080 400	1 014 186
Autres services	201 000	200 619
Fournitures et approvisionnements	17 500	18 872
Biens et matériel	16 100	33 783
Contributions et subventions	0	0
Total	1 315 000	1 267 460



BUREAU DE L'OMBUDSMAN/DÉFENSEUR DES ENFANTS ET DE LA JEUNESSE

Employés	Titre professionnel
Albert, Jessica	Enquêteuse
Allain, Mélanie	Services de Défense des enfants et de la jeunesse
Cantin, Francine	Travailleuse sociale / Enquêteuse
Dickison, Julie	Secrétaire exécutive
Doyle, Anne	Travailleuse sociale / Enquêteuse
Fraser, Amy	Adjointe administrative
Gilliland, Steve	Directeur exécutif
Levert, François	Enquêteur/Agent juridique
Lévesque, Marie-Josée *	Enquêteuse
Murray, Jennifer *	Enquêteuse/Agente juridique
Pitre, Claire **	Conseillère juridique
Richard, Bernard	Ombudsman/ Défenseur des enfants & de la jeunesse
Savoie, Robert	Enquêteur
Whalen, Christian	Conseiller juridique

* Temps partiel

**Congé de maladie prolongé



La SUR L'OMBUDSMAN





LOI SUR L'OMBUDSMAN

Sous le régime de la **Loi sur l'Ombudsman**, le Bureau de l'ombudsman et du défenseur des enfants et de la jeunesse effectue des enquêtes indépendantes et confidentielles en réponse aux plaintes déposées par des particuliers concernant des problèmes administratifs mettant en cause des ministères du gouvernement provincial et d'autres organismes associés, comme les districts scolaires, les régies régionales de la santé et les municipalités.

Le Bureau de l'ombudsman et du défenseur des enfants et de la jeunesse a connu un exercice 2007-2008 très occupé en ce qui concerne la **Loi sur l'Ombudsman**. Cet exercice pourrait d'ailleurs facilement être qualifié d'année record. En effet, le personnel a ouvert 3406 dossiers entre le 1^{er} avril 2007 et le 31 mars 2008, dont 3003 relevant de la **Loi sur l'Ombudsman**.

Le Bureau a également publié **Niveler les chances**, une étude du processus d'appel associé à l'évaluation des biens résidentiels. Cette étude a donné lieu à des recommandations au gouvernement, notamment au sujet de modifications législatives visant à permettre la divulgation de renseignements pertinents à un propriétaire foncier avant l'audience d'appel, et à donner la responsabilité de prouver l'exactitude de l'évaluation aux Services d'évaluation plutôt qu'au propriétaire.

Le Bureau a aussi publié la brochure **Où est la justice?**, qui aborde la question des décisions du gouvernement et des droits de la population.

Il est possible de se procurer ces rapports et ces publications en ligne sur le site <http://www.gnb.ca> (mot-clé : Ombudsman).



À partir de la gauche, l'Ombudsman actuel Bernard Richard, Ellen King (Ombudsman 1993-2004), Joseph Bérubé (Ombudsman 1976-1993)



LOI SUR L'OMBUDSMAN

En 1967, le gouvernement du Nouveau-Brunswick a déposé une Loi visant à créer le Bureau de l'ombudsman. Agent indépendant de l'Assemblée législative, l'ombudsman a pour mandat, en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman* du Nouveau-Brunswick, d'effectuer des enquêtes indépendantes sur les plaintes.

Selon la nature d'une plainte, il est parfois possible d'en arriver à une résolution par voie informelle. Si une enquête fait ressortir un manquement de nature administrative et que l'affaire ne peut être résolue par voie informelle, la *Loi* établit que l'ombudsman doit formuler une recommandation au chef administratif de l'entité en cause.

PLAINTES DÉPOSÉES EN VERTU DE LA LOI SUR L'OMBUDSMAN

Accès

Le Bureau de l'ombudsman est accessible à chaque personne au Nouveau-Brunswick. Quiconque estime avoir un problème avec un organisme du gouvernement provincial peut s'adresser au Bureau dans l'une ou l'autre des langues officielles.

Le Bureau de l'ombudsman reçoit les plaintes par différents moyens. Mentionnons le courrier, le téléphone, le télécopieur, le courriel, ainsi que par la voie d'une entrevue personnelle au bureau ou dans la collectivité du client. Le Bureau accepte les plaintes verbales et écrites.

Plaintes

L'ombudsman fait enquête sur une très grande diversité de plaintes portées contre les ministères, les municipalités, les districts scolaires, les hôpitaux, les organismes de la Couronne et les autres autorités relevant du gouvernement provincial que définit la *Loi sur l'Ombudsman*.

Enquêtes

Conformément à la *Loi sur l'Ombudsman*, le Bureau mène des enquêtes indépendantes et confidentielles sur les plaintes, déposées par des particuliers, ayant trait à des questions administratives.

Durant une enquête, le personnel du Bureau de l'ombudsman peut être tenu de faire une analyse critique et d'examiner les politiques, les modalités, les lois, la jurisprudence et les dossiers du gouvernement. Il obtient également des renseignements des représentants par voie de réunions ou de correspondance. En plus de recueillir de l'information des



clients par des entrevues et de la correspondance, les enquêteurs peuvent obtenir d'autres renseignements en rencontrant les clients sur place, à la grandeur de la province.

À partir des renseignements recueillis durant l'enquête, le Bureau de l'ombudsman tire ses propres conclusions. Si, à l'issue de l'enquête, les conclusions viennent corroborer les circonstances ayant mené au dépôt de la plainte par le client, l'ombudsman cherchera à en arriver à un règlement où, autrement, formulera une recommandation aux fins de mesure corrective. L'ombudsman ne peut pas exiger une intervention du gouvernement, mais par la négociation, il a réussi à obtenir d'excellents résultats. Lorsque les preuves ne suffisent pas pour établir le bien-fondé de la plainte, on cesse d'enquêter, et le client est avisé des résultats par écrit.

Communication de renseignements et renvois

Lorsqu'une plainte n'est pas de son ressort, le Bureau de l'ombudsman fournit des renseignements et, s'il y a lieu, dirige les personnes vers les autres mécanismes de dépôt de plaintes ou recours possibles.

Le graphique d'acheminement à la page 16 du rapport montre la façon habituelle dont le Bureau de l'ombudsman traite les plaintes écrites et verbales. Des exceptions peuvent se produire à la discrétion et à la demande de l'ombudsman.

STATISTIQUES 2007-2008

Le Bureau de l'ombudsman a reçu au total 3,406 plaintes, questions et demandes de renseignements pendant l'année 2007-2008. De ce nombre, 1,964 relevaient de la compétence du Bureau; 666 étaient des questions et des demandes de renseignements et 777 plaintes n'étaient pas de son ressort. De plus, 153 plaintes, reportées de l'année précédente, ont été enquêtées. Un sommaire détaillé des plaintes reçues se trouve à compter de la page 47 de ce rapport.



ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS



Le paragraphe 13(4) de la *Loi sur l'Ombudsman* établit que tout détenu a le droit d'envoyer une lettre au Bureau de l'ombudsman sans qu'elle soit ouverte, de façon à ce qu'il puisse demander au Bureau de faire enquête sur les plaintes portant sur des **questions d'ordre administratif**.

Au moment de son incarcération dans l'un des établissements correctionnels, le détenu reçoit un manuel l'informant que le Bureau de l'ombudsman enquête sur les plaintes des détenus qui considèrent avoir été traités injustement. De plus, les établissements ont reçu des affiches faisant connaître aux détenus leur droit d'adresser leurs plaintes au Bureau de l'ombudsman.

Même s'il a reçu des demandes de renseignements et des plaintes sur une vaste gamme de questions, le Bureau ne peut faire enquête, en vertu de l'article 12 de la *Loi sur l'Ombudsman*, que sur les plaintes « **portant sur les questions d'ordre administratif** » et non sur les questions d'ordre criminel.

Comme les statistiques sur les plaintes et les demandes de renseignements reçues en 2007-2008 l'indiquent, la majorité de celles-ci ont trait à des questions sur lesquelles le Bureau peut faire enquête. Toutefois, il y a lieu de noter que plusieurs plaintes étaient **d'ordre criminel**, car elles portaient, par exemple, sur une agression. Les plaintes de ce genre doivent faire l'objet d'une enquête policière. Dans ces circonstances, le Bureau en avise immédiatement le ministère de la Sécurité publique par télécopieur. Il vérifie ensuite auprès de ce ministère pour déterminer si la police a été informée de la plainte.

Dans d'autres cas où la demande de renseignements ou la plainte ne relève pas de la *Loi sur l'Ombudsman*, les personnes sont avisées qu'elles doivent s'adresser à l'organisme approprié comme la Commission des libérations conditionnelles.

Étant donné que les détenus ayant déposé les plaintes demeurent sous la responsabilité du gouvernement du Nouveau-Brunswick, chaque plainte relevant du Bureau fait l'objet d'une enquête dans les meilleurs délais. Habituellement, il faut porter la question à l'attention du ministère de la Sécurité publique afin que celui-ci tout comme le centre correctionnel concerné, puisse également se faire entendre.

Après avoir reçu les renseignements des deux parties et avoir effectué les rapports d'enquête nécessaires, le Bureau met fin à l'enquête et le détenu est avisé des résultats.



Durant la période visée par ce rapport, le personnel du Bureau de l'ombudsman s'est présenté, à plusieurs occasions, à des établissements correctionnels provinciaux pour faire enquête sur des plaintes déposées par des détenus. Il a discuté de cas précis, ainsi que de directives et de modalités générales avec les représentants des établissements.

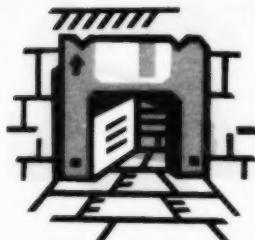
STATISTIQUES 2007-2008

Dans le domaine des Services correctionnels, le Bureau de l'ombudsman a traité 828 plaintes verbales et écrites de la part de détenus des établissements correctionnels de la province ou concernant des détenus. Le Bureau a également reçu un grand nombre de demandes d'informations et de plaintes provenant de détenus, qui ne relevaient pas de notre compétence.





LOI SUR LE DROIT À L'INFORMATION



La **Loi sur le droit à l'information** a été adoptée en 1978 pour garantir aux Néo-Brunswickois le droit d'accès aux renseignements d'ordre public. La **Loi** était le deuxième texte du genre au Canada, faisant du Nouveau-Brunswick l'une des premières administrations gouvernementales au monde à proclamer ce droit. La **Loi** a été modifiée à plusieurs reprises depuis son entrée en vigueur. Cependant, les modifications ont généralement eu l'effet d'accroître les exemptions applicables à certains types de documents, limitant ainsi le droit à l'information.

Dans le cadre de la **Loi sur le droit à l'information**, l'ombudsman doit, comme il est décrit dans le Règlement de la **Loi**, mener un examen indépendant, dans un délai de 30 jours, sur le refus, de la part de tous les ministères et organismes gouvernementaux, de communiquer les renseignements aux citoyens.

RENOVIS EN APPLICATION DE LA LOI SUR LE DROIT À L'INFORMATION

En application de la **Loi sur le droit à l'information**, une personne peut demander de l'information contenue dans un ou plusieurs documents en présentant une demande auprès du ministre compétent, comme il est défini dans la **Loi**. Lorsque le ministre refuse ou est incapable de fournir les documents demandés, la personne peut renvoyer l'affaire devant l'ombudsman ou un juge de la Cour du Banc de la Reine.

Lorsqu'une demande d'information est renvoyée au Bureau de l'ombudsman, la **Loi sur le droit à l'information** exige que l'ombudsman examine l'affaire, dans un délai de 30 jours après avoir reçu le renvoi, et qu'il présente sa recommandation dans les plus brefs délais.

La **Loi** permet à l'ombudsman de vérifier l'information que le ministre refuse de communiquer, si cette information existe. Cet examen est mené en privé.

Habituellement, l'ombudsman vérifie l'information sur place, mais les documents ou des exemplaires des documents peuvent aussi lui être remis, sous pli cacheté, pour en faciliter la consultation lorsqu'il s'agit de préparer une recommandation. Selon la nature de l'information demandée, cette vérification peut aussi inclure l'examen d'un seul document ou dossier, ou d'une série de documents ou de boîtes de dossiers.

La vérification de l'ombudsman peut aller au-delà des documents sur papier puisque la **Loi sur le droit à l'information** définit un document comme suit : « *toute information, quelle que soit la manière dont elle est consignée ou conservée, que ce soit sous une forme imprimée, sur film, au moyen de système électronique ou autrement* ».



Au terme de l'examen, si l'ombudsman découvre que l'information demandée n'est pas exempte de publication en application de la ***Loi sur le droit à l'information***, il est recommandé au ministre de publier l'information conformément à la ***Loi***.

La ***Loi*** ne prévoit aucun droit d'accès à l'information qui tombe dans les catégories énumérées à titre d'exceptions à l'article 6 de la ***Loi***.

L'exercice financier 2007-2008 a été une année très occupée pour ce qui est de la réforme des lois. Au printemps 2007, le Bureau de l'ombudsman a présenté des mémoires au Groupe de travail sur la révision du droit à l'information et de la protection des renseignements personnels ainsi qu'à un deuxième Groupe de travail sur les renseignements personnels sur la santé. Les deux groupes de travail ont présenté leur rapport au gouvernement à l'automne de 2007 et les réponses législatives du gouvernement ne se sont pas fait attendre.

En septembre 2007, le Bureau de l'ombudsman a participé avec d'autres bureaux canadiens d'information et de commissaires à la protection de la vie privée dans le cadre des activités de la deuxième Semaine du droit à l'information du Canada. Des forums publics ont eu lieu en collaboration avec l'École de journalisme de l'Université St. Thomas, la Faculté de droit de l'UNB et l'École de droit de l'U de M. Des séances d'information ont aussi été organisées pour les coordonnateurs de la ***Loi sur le droit à l'information*** des ministères du gouvernement. Toutes ces activités ont attiré de nombreuses personnes et ont été accueillies favorablement. Le bureau a continué de participer à l'organisation de l'atelier sur l'accès à l'information et sur les renseignements privés au Canada atlantique. Il sera aussi heureux d'être l'hôte du Forum de l'Atlantique à Moncton, en juin 2008.

STATISTIQUES DE 2007-2008

Au cours de l'année 2007-2008, le Bureau de l'ombudsman a reçu 57 plaintes ou demandes de renseignements au sujet du refus ou de la non-réponse à une demande de divulgation de renseignements à une personne conformément à la ***Loi sur le droit à l'information***. Le Bureau de l'ombudsman a mené 13 enquêtes qui ont été suivies de recommandations. Il a aussi fourni de l'information générale à plusieurs personnes qui cherchaient à obtenir un avis sur la procédure à suivre pour demander de l'information contenue dans des documents gouvernementaux.

Les 13 recommandations traitaient de diverses questions, par exemple l'obligation de divulguer les renseignements dans un délai acceptable lorsque des demandes sont présentées en prévision d'un litige; l'obligation de fournir une réponse détaillée à tous les aspects d'une demande présentée en application de la ***Loi sur le droit à l'information***; l'obligation de renvoyer les requérants au ministre compétent; et l'obligation d'effectuer une recherche attentive des dossiers conformes et de chercher des précisions sur la demande s'il y a lieu. Dans l'affaire *McLaughlin c. le ministre de la Santé*, une demande d'information entre le ministère et un fournisseur privé de services d'ambulance a donné



lieu à un examen de plusieurs exemptions disponibles en application de la loi, y compris la première interprétation des dispositions portant sur les exemptions applicables aux enquêtes policières. D'autres demandes portaient sur l'exemption des procès-verbaux des réunions des conseils d'administration des hôpitaux et ses limites, le droit d'un requérant de présenter une demande d'information au nom d'une sœur ou d'un frère décédé et l'application des exemptions aux renseignements personnels dans le cas en question.

Dans l'affaire *Q.R. c. le ministre de la Justice*, j'ai dû traiter une demande de dossiers expliquant la raison pour laquelle le gouvernement a ajouté les convictions politiques aux motifs de discrimination interdits en application du *Code des droits de la personne*. La demande au bureau du procureur général a été rejetée et retransmise au ministre chargé de l'application de la *Loi*. Toutefois, au cours de l'étude de la demande, le procureur général a refusé de remettre des dossiers à mon bureau pour leur vérification. Éventuellement, le dossier a pu être tranché sans traiter de cette objection puisque la décision a été fondée sur la base d'un renvoi au ministre compétent. Cependant, la recommandation mentionnait aussi que la nouvelle loi devra préciser clairement que les dossiers assujettis à un privilège avocat/client réclamé par une autorité publique devraient être assujettis à une vérification indépendante. Dans l'affaire *Berry c. le ministre de la Justice*, la recommandation portait sur une demande d'information de la part des médias concernant des accusations criminelles contre un accusé. La demande avait été rejetée sous prétexte qu'il s'agissait d'une demande de dossier de la cour qui elle, n'est pas assujettie à la loi. Notre recommandation porte sur la définition de dossiers de la cour et la jurisprudence canadienne et conclut que le dépôt d'une dénonciation qui mène à une accusation criminelle est une information conforme que le procureur général devrait rendre accessible aux médias.





LOI SUR LA FONCTION PUBLIQUE



En 1994, la Commission de la Fonction publique a été fusionnée avec le Bureau de l'ombudsman. Par suite d'une modification à la **Loi sur la Fonction publique**, l'ombudsman a la responsabilité d'accueillir les appels et d'enquêter sur les plaintes concernant les nominations dans la fonction publique.

La **Loi sur la Fonction publique** confère à l'ombudsman des pouvoirs et des fonctions visant à assurer que les nominations à des postes de la fonction publique de personnes en faisant déjà partie ou venant de l'extérieur se fassent selon le mérite. Plus particulièrement, la **Loi** prévoit que l'ombudsman doit:

- entendre les appels déposés par des employés relativement à des nominations;
- enquêter sur les plaintes déposées à la suite d'un concours public, par des candidats non retenus qui n'ont pas qualité d'employé.

Il est possible d'interjeter appel et de déposer des plaintes relatives à des décisions en matière de nomination prises par les ministères et les organismes qui forment la fonction publique du Nouveau-Brunswick. En vertu de la **Loi**, le Bureau doit entendre et trancher les appels dans des délais très serrés.

APPELS ET PLAINTES DÉPOSÉS EN VERTU DE LA LOI SUR LA FONCTION PUBLIQUE

Appels

La procédure d'appel en vertu de l'article 32 de la **Loi sur la Fonction publique** vise essentiellement à veiller à ce que le principe de sélection au mérite soit respecté dans la procédure de sélection de candidats provenant de la fonction publique ou de l'extérieur de celle-ci.

La procédure d'appel fait partie intégrante du mécanisme de dotation en personnel et elle permet aux employés de demander une évaluation indépendante et impartiale des nominations.

Les employés peuvent soumettre directement à l'ombudsman leur avis d'appel concernant une nomination. Ils peuvent aussi demander d'abord à la sous-ministre du Bureau des ressources humaines ou à son délégué de leur indiquer les raisons pour lesquelles ils



n'ont pas été nommés ou de leur fournir les renseignements qui les aideraient à établir, s'il y a lieu, d'en appeler de la décision.

La **Loi** prévoit des délais précis pour le dépôt d'un appel, l'audition et la formulation d'une décision. L'appel n'offre qu'une alternative; il peut être accueilli ou rejeté. Lorsqu'un appel est accueilli, l'ombudsman refuse ou révoque la nomination en cause.

Plaintes

Le mécanisme de dépôt de plaintes en vertu de l'article 33 de la **Loi sur la Fonction publique** a pour but d'assurer le respect du principe du mérite dans les nominations par voie de concours. Il permet au candidat non retenu qui n'a pas la qualité d'employé de demander un examen impartial des circonstances qui l'ont incité à déposer une plainte. Les dispositions relatives aux enquêtes et aux plaintes en vertu de la **Loi** servent également à rendre la procédure d'embauche plus transparente.

Avant de déposer une plainte auprès de l'ombudsman, les candidats non retenus doivent, en vertu de la **Loi**, demander officiellement à la sous-ministre du Bureau des ressources humaines ou à son délégué de leur exposer les raisons pour lesquelles ils n'ont pas été nommés. S'ils ne sont pas satisfaits des motifs invoqués, ils peuvent déposer une plainte écrite auprès de l'ombudsman dans le délai prescrit par la **Loi**.

L'ombudsman n'a pas le pouvoir de révoquer une nomination à la suite de ce processus, même s'il conclut que le principe du mérite n'a pas été respecté. Cependant, suivant ses conclusions, il peut soumettre des recommandations à la sous-ministre du Bureau des ressources humaines.

STATISTIQUES 2007-2008

En tout, 72 dossiers ont été ouverts en 2007-2008 en vertu de la **Loi sur la Fonction publique**.

De ce nombre, 10 constituaient des appels déposés en vertu de l'article 32 de la **Loi**. Un de ces appels a été admis, deux ont été rejetés et sept ont été retirés. Il y a également eu 13 demandes de renseignements en vertu de l'article 32 de la **Loi** et en réponse auxquelles des renseignements ou des éclaircissements, ou les deux, ont été fournis.

Sept enquêtes ont été ouvertes en vertu de l'article 33 de la **Loi**: six des plaintes n'avaient aucun fondement et une a été réglée après l'envoi d'éclaircissements. Il y a également eu 10 demandes de renseignements en vertu du même article.



En outre, 21 enquêtes ont été ouvertes relativement à des emplois occasionnels au sein de la fonction publique.

Cinq enquêtes ont été menées à l'égard de plaintes au sujet de la période d'essai à laquelle les employés sont soumis en vertu de la ***Loi sur la Fonction publique***.

Les autres dossiers ouverts par le Bureau de l'ombudsman en vertu de la ***Loi sur la Fonction publique*** ont été classés comme des demandes de renseignements généraux.

LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS



LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS



Le gouvernement du Nouveau-Brunswick a déposé une ***Loi sur la protection des renseignements personnels (LPRP)*** en 1998. La ***Loi*** a reçu la sanction royale le 26 février 1998 et est entrée en vigueur le 1^{er} avril 2001.

Comme la ***Loi sur le droit à l'information***, la ***Loi sur la protection des renseignements personnels*** confère au Bureau de l'ombudsman la fonction de respect en ce qui concerne les plaintes déposées en application de la ***Loi***. La LPRP garantit le droit des citoyens de savoir quel type de renseignements personnels le gouvernement détient à leur sujet et leur droit au traitement confidentiel de leurs renseignements personnels. Au Nouveau-Brunswick, contrairement à certaines autres provinces, il n'existe aucune loi provinciale qui régit la confidentialité des renseignements personnels dans le secteur privé. La ***Loi*** fédérale ***sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*** s'applique donc à tous les organismes commerciaux et privés de la province. Cette ***Loi*** n'aborde pas toutefois les questions de protection des renseignements personnels, par exemple, entre un employeur du secteur privé et ses employés. Ainsi, chaque année, plusieurs personnes portent plainte auprès de notre bureau relativement à des cas de violation de la vie privée pour lesquels il n'existe aucun recours administratif au Nouveau-Brunswick et aucun organisme de surveillance indépendant pour traiter ce genre de plainte.

À l'instar de la ***Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques***, la ***Loi sur la protection des renseignements personnels*** du Nouveau-Brunswick donne une autorisation législative aux dix principes de protection de la vie privée établis dans le Code type de protection de la vie privée de l'Association canadienne de normalisation. Le mécanisme d'application de la ***Loi*** consiste à déposer une plainte auprès de l'ombudsman qui détient un pouvoir de recommandation, et non un pouvoir de rendre des ordonnances exécutoires contre un organisme public.

PLAINTES EN APPLICATION DE LA LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Le Bureau de l'ombudsman est un organisme indépendant qui est chargé de faire une enquête sur les plaintes relatives à la protection des renseignements personnels détenus par les ministères et les organismes du gouvernement.

Bien que le Bureau de l'ombudsman soit chargé d'enquêter sur les plaintes déposées en application de la ***Loi sur la protection des renseignements personnels***, il incombe aux ministères et aux organismes du gouvernement de gérer les renseignements personnels en conformité avec la ***Loi***.



L'année qui vient de se terminer a été une période de transition importante dans le domaine de la protection des renseignements personnels. En septembre 2007, le gouvernement a reçu les rapports de deux groupes de travail qui recommandaient des changements radicaux à la **Loi sur le droit à l'information** et à la **Loi sur la protection des renseignements personnels**. Ces rapports recommandaient aussi une nouvelle législation régissant les renseignements personnels sur la santé. Des projets de loi sont maintenant en cours de préparation et de révision en réponse à ces recommandations.

Aussi, en décembre 2007, le bureau a enquêté sur un incident concernant la perte de rubans d'ordinateur en transit du Nouveau-Brunswick à la Colombie-Britannique, lesquels contenaient de l'information sur la facturation de l'Assurance-maladie d'environ 485 résidents du Nouveau-Brunswick. Ce manquement a fait ressortir des renseignements troublants au sujet de l'absence d'une politique adéquate et de sauvegardes pratiques sur les renseignements privés au sein du ministère provincial de la Santé. Cet incident a aussi contribué à l'adoption de modifications importantes dans ce domaine, et a donné lieu à un examen externe plus exhaustif des méthodes de gestion de l'information sur la santé. À la suite de cet incident, le Bureau de l'ombudsman a élaboré et distribué ses propres lignes directrices sur l'avis de violation de la vie privée, lesquelles sont depuis utilisées par d'autres ministères relativement aux violations de la vie privée.

Le gouvernement provincial continue d'investir considérablement dans l'élaboration du dossier de santé électronique. L'ombudsman a participé à cet effort de planification à l'échelle provinciale et par l'entremise du Forum sur les renseignements personnels de Inforoute Santé du Canada. Enfin, le bureau continue d'appuyer fermement une consultation et des liens plus étroits entre les bureaux de commissaires à la protection des renseignements personnels dans la région atlantique, à l'échelle nationale dans l'ensemble du Canada et à l'échelle internationale au sein de la Francophonie et au Forum des Divisions d'assistance publique des États fédéraux.

Vu que la possibilité de transférer ce mandat à un nouveau bureau de commissaire à la protection des renseignements personnels est à l'étude, nous avons dû poursuivre les activités d'application relevant de ce mandat avec des ressources très limitées. L'accroissement important de cette activité d'application, en particulier dans le domaine des enquêtes sur les violations de la vie privée, nous a obligés à restreindre notre participation, par exemple relativement à l'examen plus approfondi des méthodes de gestion de l'information du ministère de la Santé qui n'a pas encore été entrepris. Quelle que soit la décision qui sera prise au sujet de l'organisme chargé d'exécuter ce mandat, le besoin d'effectuer de nouvelles dépenses publiques dans ce domaine est pressant afin de protéger la vie privée des gens du Nouveau-Brunswick et leur droit à l'information.

STATISTIQUES DE 2007-2008

En 2007-2008, le Bureau de l'ombudsman a reçu 43 plaintes et demandes de renseignements concernant la **Loi sur la protection des renseignements personnels**.



*Loi sur le
Défenseur des
enfants et de la
jeunesse*



LOI SUR LE DÉFENSEUR DES ENFANTS ET DE LA JEUNESSE



La **Loi sur le défenseur des enfants et de la jeunesse** a reçu la sanction royale le 30 juin 2004; pourtant, le poste de défenseur n'a été pourvu que le 26 octobre 2006 lorsque l'ombudsman a accepté d'assumer la responsabilité de cette mesure législative de façon à veiller à ce que les droits et intérêts des enfants et des jeunes soient protégés dans les politiques, les programmes et les services gouvernementaux.

L'article 2 de la **Loi** décrit les responsabilités du défenseur comme suit :

- a) veiller à ce que les droits et les intérêts des enfants et des jeunes soient protégés;
- b) veiller à ce que les opinions des enfants et des jeunes soient entendues et qu'on en tienne compte dans les forums appropriés, lorsque ces opinions ne seraient pas autrement avancées;
- c) veiller à ce que les enfants et les jeunes qui ont droit de recevoir des services y aient accès, et que les plaintes que les enfants et les jeunes pourraient avoir à l'égard de ces services reçoivent l'attention voulue;
- d) veiller à ce que de l'information et des conseils soient fournis au gouvernement, aux agences gouvernementales et aux communautés au sujet de la disponibilité, de l'efficacité, de la sensibilité et de la pertinence des services aux enfants et aux jeunes;
- e) agir, de façon générale, en tant que défenseur des droits et des intérêts des enfants et des jeunes.

Le défenseur ne peut agir à titre de conseiller juridique. Dans le cadre de l'exercice de ses fonctions, le défenseur peut, en vertu du paragraphe 13(1) :

- a) recevoir et examiner une question concernant un enfant, un jeune ou un groupe d'enfants ou de jeunes;
- b) plaider, servir de médiateur ou utiliser toute autre méthode de résolution de conflits au nom d'un enfant, d'un jeune ou d'un groupe d'enfants ou de jeunes;
- c) si le plaidoyer ou la médiation ou toute autre méthode de résolution de conflits ne mène pas à un résultat jugé satisfaisant par le défenseur, il peut mener une enquête au nom d'un enfant, d'un jeune ou d'un groupe d'enfants ou de jeunes;



- d) initier et participer ou prêter assistance aux jeunes ou aux enfants à initier et à participer à des conférences de cas, des révisions administratives, des médiations ou à d'autres processus en vertu desquels des décisions sont effectuées quant à la livraison de services;
- e) fournir des renseignements au public sur les besoins et les droits des enfants et des jeunes, et sur le Bureau du défenseur des enfants et de la jeunesse;
- f) faire des recommandations au gouvernement ou à une autorité relativement aux lois, aux politiques et aux pratiques en ce qui concerne les droits des enfants et des jeunes ou les services qui leur sont destinés.

Des modifications à la ***Loi sur le défenseur des enfants et de la jeunesse***, sanctionnée le 30 juin 2007, ont largement accru l'indépendance, l'autorité et l'efficacité du Bureau. En plus de conserver sa fonction spéciale de défense des plaignants et de résolution rapide des plaintes qui lui sont soumises, le défenseur se voit accorder, dans leur ensemble, les pouvoirs, les priviléges et l'autorité d'un ombudsman parlementaire. Par ailleurs, le défenseur et les membres de son personnel sont assujettis à des dispositions très strictes en matière de confidentialité. Les modalités de nomination du défenseur ainsi que les dispositions sur l'éventuelle destitution ont également été modifiées afin d'accroître l'indépendance du Bureau de même que les pouvoirs de compulsion de dossiers. D'autres pouvoirs liés aux enquêtes ont aussi été grandement accrus.

Plaintes déposées en vertu de la Loi sur le défenseur des enfants et de la jeunesse

Plaintes

Les plaintes reçues par le défenseur des enfants et de la jeunesse peuvent se distinguer des plaintes reçues par l'ombudsman du fait qu'elles impliquent toujours un enfant, un jeune, ou un groupe d'enfants ou de jeunes, et placent toujours les intérêts de ceux-ci au premier plan de l'enquête.

Bien que certaines plaintes proviennent directement de l'enfant ou du jeune concerné, elles sont, la plupart du temps, déposées par quelqu'un d'autre que l'enfant ou le jeune. Peu importe qui dépose la plainte, le défenseur a pour responsabilité, en tout temps, d'agir dans le meilleur intérêt de l'enfant. C'est une démarche centrée sur l'enfant. Ceci est en conformité avec un jugement récent de la Cour suprême du Canada dans l'affaire *Syl Apps Secure Treatment Centre c. B. D.*, le 27 juillet 2007.

De façon générale, les enquêtes de l'ombudsman durent de un à trois mois, tandis que celles traitées par le défenseur des enfants et de la jeunesse peuvent prendre plus de temps. Il est important de maintenir des échanges actifs avec le plaignant et d'entrer en



contact régulièrement avec lui afin de fournir et de recevoir des informations relatives à l'affaire en cours.

La sensibilité de chaque cas est extrêmement importante pour le défenseur, quelle que soit la situation qu'il traite; presque tous les renseignements liés à chacun des cas demeurent confidentiels.

Durant la période couverte par le présent rapport annuel, le Bureau a travaillé d'arrache-pied pour sensibiliser le public et l'informer que la province possède maintenant un défenseur des enfants et de la jeunesse. Nous nous sommes aussi efforcés de développer des liens et des échanges avec des intervenants motivés qui partagent les mêmes intérêts sur les questions relatives aux enfants et à la jeunesse.

LE DÉFENSEUR DES ENFANTS ET DE LA JEUNESSE

L'exercice 2007-2008 constitue la première année complète pendant laquelle nous avons exercé le mandat de défenseur des enfants et de la jeunesse. Pendant cet exercice, la publication de deux rapports, *Promesses rompues : l'histoire de Juli-Anna et Connexions et déconnexion : rapport sur la condition des jeunes à risque et des jeunes qui ont des besoins très complexes au Nouveau-Brunswick*, de même que les initiatives de sensibilisation, notamment des conférences, réalisées par notre bureau, ont permis de faire connaître davantage notre mandat aux Néo-Brunswickois et aux Néo-Brunswickaises. Par conséquent, le nombre de cas dirigés vers nos bureaux a augmenté de façon constante. Il est clair que le plus grand défi demeure le traitement des cas de jeunes qui ont des besoins complexes et des cas des jeunes à risque. La plupart de ces jeunes ont de graves problèmes de santé mentale, ce qui a un effet sur les services d'enseignement qu'ils reçoivent. Dans de nombreux cas, les services de protection de l'enfance et de la sécurité publique doivent intervenir. Notre bureau entre donc régulièrement en contact avec les ministères responsables de ces questions.

Nous avons également reçu beaucoup de cas mettant en évidence le manque de services pour les jeunes âgés de 16 à 18 ans. Bon nombre de ces jeunes tombent entre les mailles du filet et aucun ministère ne semble avoir le mandat clair de leur venir en aide. Nous avons formulé des recommandations au gouvernement au sujet des modifications à apporter pour remédier à ces lacunes, mais nous continuons de recevoir des clients qui nécessitent une solution individualisée. Nous consacrons maintes heures à chacun des cas et bon nombre de ces jeunes finissent par recevoir des services, dans une certaine mesure.

Nous avons aussi été davantage présents au Tribunal pour adolescents et aux conférences de cas concernant les dossiers ayant été confiés à notre bureau, afin d'apporter notre appui.

L'un des besoins les plus criants que nous avons observés en matière de services est le manque de ressources spécialisées de traitement thérapeutique en résidence à l'intention des jeunes ayant des besoins très complexes. Les cas reçus demeurent très diversifiés.



STATISTIQUES POUR 2007-2008

Durant la période couverte par le présent rapport annuel, 229 dossiers ont été ouverts en vertu de la ***Loi sur le défenseur des enfants et de la jeunesse***. La plupart des plaintes provenaient de membres de la famille, non pas des enfants ou des jeunes concernés. Certaines plaintes ont été déposées par des citoyens ou des fonctionnaires inquiets. En 2007-2008, le Bureau a reçu des plaintes portant sur divers problèmes, notamment des allégations de violence et de négligence à l'égard d'enfants, l'accès aux services de santé mentale, la garde d'enfants et les droits de visite, les paiements de pensions alimentaires pour enfants, les enfants ayant des besoins spéciaux à l'école, l'adoption, le manque de services sociaux pour les jeunes de 16 à 19 ans, etc. Plusieurs de ces plaintes relèvent du ministère des Services familiaux et communautaires, bien que d'autres ministères, tels ceux de l'Éducation, de la Santé et de la Justice aient également été impliqués.

Défis

Le Bureau a dû faire face à des défis de taille en plus grand nombre que prévu. Au début du mandat, durant la période couverte par ce rapport annuel, l'accès aux documents s'avérait toujours très difficile. Mais il y a eu des améliorations depuis, en partie grâce aux modifications apportées à la ***Loi sur le défenseur des enfants et de la jeunesse***, sanctionnée le 30 juin 2007.



SOMMAIRE DES STATISTIQUES 2007-2008



STATISTIQUES 2007-2008

- Le Bureau de l'ombudsman a reçu au total 3,406 plaintes, questions et demandes de renseignements pendant l'année 2007-2008. De ce nombre, 1,964 relevaient de la compétence du Bureau; 666 étaient des questions et des demandes de renseignements et 777 plaintes n'étaient pas de son ressort. De plus, 153 plaintes, reportées de l'année précédente, ont été enquêtées.
- Au cours de l'année 2007-2008, le Bureau de l'ombudsman a reçu 57 plaintes ou demandes de renseignements au sujet du refus ou de la non-réponse à une demande de divulgation de renseignements à une personne conformément à la ***Loi sur le droit à l'information***. Le Bureau de l'ombudsman a mené 13 enquêtes qui ont été suivies de recommandations. Il a aussi fourni de l'information générale à plusieurs personnes qui cherchaient à obtenir un avis sur la procédure à suivre pour demander de l'information contenue dans des documents gouvernementaux.
- En tout, 72 dossiers ont été ouverts en 2007-2008 en vertu de la ***Loi sur la Fonction publique***.

De ce nombre, 10 constituaient des appels déposés en vertu de l'article 32 de la ***Loi***. Un de ces appels a été admis, deux ont été rejetés et sept ont été retirés. Il y a également eu 13 demandes de renseignements en vertu de l'article 32 de la ***Loi*** et en réponse auxquelles des renseignements ou des éclaircissements, ou les deux, ont été fournis.

Sept enquêtes ont été ouvertes en vertu de l'article 33 de la ***Loi*** : six des plaintes n'avaient aucun fondement et une a été réglée après l'envoi d'éclaircissements. Il y a également eu 10 demandes de renseignements en vertu du même article.

En outre, 21 enquêtes ont été ouvertes relativement à des emplois occasionnels au sein de la fonction publique.

Cinq enquêtes ont été menées à l'égard de plaintes au sujet de la période d'essai à laquelle les employés sont soumis en vertu de la ***Loi sur la Fonction publique***.

Les autres dossiers ouverts par le Bureau de l'ombudsman en vertu de la ***Loi sur la Fonction publique*** ont été classés comme des demandes de renseignements généraux.

- En 2007-2008, le Bureau de l'ombudsman a reçu 43 plaintes et demandes de renseignements concernant la ***Loi sur la protection des renseignements personnels***.



- Dans le domaine des Services correctionnels, le Bureau de l'ombudsman a traité 828 plaintes verbales et écrites de la part de détenus des établissements correctionnels de la province ou concernant des détenus. Le Bureau a également reçu un grand nombre de demandes d'informations et de plaintes provenant de détenus, qui ne relevaient pas de notre compétence.
- Durant la période couverte par le présent rapport annuel, 229 dossiers ont été ouverts en vertu de la ***Loi sur le défenseur des enfants et de la jeunesse***. La plupart des plaintes provenaient de membres de la famille, non pas des enfants ou des jeunes concernés. Certaines plaintes ont été déposées par des citoyens ou des fonctionnaires inquiets. En 2007-2008, le Bureau a reçu des plaintes portant sur divers problèmes, notamment des allégations de violence et de négligence à l'égard d'enfants, l'accès aux services de santé mentale, la garde d'enfants et les droits de visite, les paiements de pensions alimentaires pour enfants, les enfants ayant des besoins spéciaux à l'école, l'adoption, le manque de services sociaux pour les jeunes de 16 à 19 ans, etc. Plusieurs de ces plaintes relèvent du ministère des Services familiaux et communautaires, bien que d'autres ministères, tels ceux de l'Éducation, de la Santé et de la Justice aient également été impliqués.



GENRES DE PLAINTES PAR MINISTÈRE

Les tableaux ci-dessous font état du nombre et du genre de plaintes qui ont fait l'objet d'une enquête durant l'année 2007-2008. Pour les fins de ce rapport, les tableaux portent seulement sur les ministères ayant reçu plus de 10 plaintes.

ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS

Plaintes et demandes de renseignements verbales et écrites

	2007-2008	2006-2007
Questions de santé		
Ordonnances demandées ou refusées	69	55
Demande pour voir une infirmière ou un médecin	52	37
Soins dentaires	17	9
Demande pour aller à l'hôpital	10	22
Lunettes, soins ophtalmologiques	3	2
Régime alimentaire spécial	7	5
Menace de suicide	2	3
Santé mentale	11	2
Appareils médicaux	6	2
Traitements médicaux	-	7
Agression/Injures-Physique, Sexuelle, etc	15	8
Total Partiel	192	152
Conditions de détention		
Vêtements et literie	30	10
Propreté	16	17
Nourriture	21	16
Chauffage et ventilation	7	1
Surpeuplement	11	7
Usage du tabac	-	3
Entretien et réparations	3	3
Total Partiel	88	57
Administration	5	5
Admission - sortie	-	2
Programme de mise en liberté provisoire	6	4
Cour	6	10
Aide juridique	5	4
Libération conditionnelle	6	3

	2007-2008	2006-2007
Questions de santé		
Ordonnances demandées ou refusées	69	55
Demande pour voir une infirmière ou un médecin	52	37
Soins dentaires	17	9
Demande pour aller à l'hôpital	10	22
Lunettes, soins ophtalmologiques	3	2
Régime alimentaire spécial	7	5
Menace de suicide	2	3
Santé mentale	11	2
Appareils médicaux	6	2
Traitements médicaux	-	7
Agression/Injures-Physique, Sexuelle, etc	15	8
Total Partiel	192	152
Conditions de détention		
Vêtements et literie	30	10
Propreté	16	17
Nourriture	21	16
Chauffage et ventilation	7	1
Surpeuplement	11	7
Usage du tabac	-	3
Entretien et réparations	3	3
Total Partiel	88	57
Administration	5	5
Admission - sortie	-	2
Programme de mise en liberté provisoire	6	4
Cour	6	10
Aide juridique	5	4
Libération conditionnelle	6	3

	2007-2008	2006-2007
Conditions de détention		
Vêtements et literie	30	10
Propreté	16	17
Nourriture	21	16
Chauffage et ventilation	7	1
Surpeuplement	11	7
Usage du tabac	-	3
Entretien et réparations	3	3
Total Partiel	88	57
Administration	5	5
Admission - sortie	-	2
Programme de mise en liberté provisoire	6	4
Cour	6	10
Aide juridique	5	4
Libération conditionnelle	6	3

	2007-2008	2006-2007
Administration	5	5
Admission - sortie	-	2
Programme de mise en liberté provisoire	6	4
Cour	6	10
Aide juridique	5	4
Libération conditionnelle	6	3



Langues officielles	4	1
Mesures disciplinaires	21	28
Biens personnels des détenus	37	15
Classification ou transferts	60	57
Demande de détention à domicile	2	6
Priviléges de visites	19	19
Loisirs	24	6
Placement à l'intérieur de l'institution	23	25
Priviléges relatifs aux programmes	24	12
Emploi du téléphone	39	10
Correspondance	12	5
Calcul de la peine ou de la réduction de la peine	19	9
Contrebande	4	5
Ségrégation	35	16
Conduite du personnel	30	26
Menacé par la présence d'autres détenus	9	2
Formulaires de demande	3	3
Requêtes pour articles refusés	12	8
Abandonné par le détenu	8	5
Moyens de contention utilisés	3	-
Plaintes portant sur le personnel	2	-
Autres(comprend hors-compétence et questions)	<u>130</u>	<u>139</u>
Total Partiel	<u>548</u>	<u>425</u>
Total	828	634

Sécurité Publique

	2007-2008	2006-2007
Permis et licences	12	16
Administration	2	1
Classification ou transfert	-	1
Plaintes portant sur le personnel	3	3
Services des coroners	2	1
Mesures d'urgence	-	1
Plaintes reliées à l'emploi	12	-
Autres(comprend hors-compétence et questions)	<u>20</u>	<u>14</u>
Total	51	37

**Services Familiaux et Communautaires**

	2007-2008	2006-2007
Prestations d'aide au revenu		
Suppression ou réduction	23	16
Refus	16	20
Montants ou calculs	20	12
Critères d'admissibilité	27	31
Besoins à long terme	2	4
Remboursements	1	6
Retards	<u>5</u>	<u>5</u>
Total Partiel	<u>94</u>	<u>94</u>
Unités de logement		
Réparations	20	13
Disponibilité	17	23
Évictions	7	8
Inspections	1	3
Droit des locataires	5	7
Transferts	<u>7</u>	<u>4</u>
Total Partiel	<u>57</u>	<u>58</u>
Plaintes portant sur le personnel	20	14
Administration	9	10
Carte d'assistance médicale	17	17
Services de protection	103	31
Supplément au chauffage	1	2
Adoptions	3	7
Questions médicales	9	11
Prêts et subventions au logement	12	18
Foyers de soins/Établissements résidentiels	29	13
Plaintes reliées à l'emploi	23	9
Commission d'appel	1	7
Appareils ménagers/meubles	2	2
Formation et programmes de travail	2	-
Autres(comprend hors-compétence et questions)	<u>57</u>	<u>83</u>
Total	439	376

**Santé et Mieux-Être**

	2007-2008	2006-2007
Santé mentale	10	10
Plaintes reliées à l'emploi	-	2
Administration	1	1
Plaintes portant sur le personnel	-	-
Assurance-maladie	16	5
Permis et licences	-	1
Services d'auxiliaire familiale	-	-
Santé publique	4	5
Services – traitement des dépendances	2	2
Statistiques de l'état civil	-	2
Admission	1	-
Programmes relatifs aux besoins spéciaux	1	1
Ambulance	6	1
Autres(comprend hors-compétence et questions)	<u>24</u>	<u>10</u>
Total	65	40

Régies Régionales de la Santé

	2007-2008	2006-2007
Administration	3	2
Admission	2	-
Plaintes portant sur le personnel	9	4
Plaintes reliées à l'emploi	13	4
Harcèlement (emploi)	1	1
Relations de travail	-	5
Services de santé mentale	6	2
Services de protection	-	1
Traitements	8	4
Services extra-mural	-	2
Autres(comprend hors-compétence et questions)	<u>15</u>	<u>17</u>
Total	57	42



Commission de la Santé, de la Sécurité et de l'Indemnisation des Accidents au Travail

	2007-2008	2006-2007
Indemnisation		
Suppression ou réduction	18	17
Montant ou calcul	9	8
Prestations d'invalidité de longue durée	2	1
Total Partiel	<u>29</u>	<u>26</u>
 Tribunal d'appel	6	10
Plaintes reliées à l'emploi	4	-
Prestations – Retards	-	1
Demande refusée	9	15
Administration	2	7
Paiement de services médicaux	2	2
Admissibilité	9	2
Évaluation des compétences	2	2
Santé et sécurité	2	-
Plaintes portant sur le personnel	6	4
Demande pour formation	3	1
Réadaptation médicale	2	4
Incapacité partielle permanente	-	2
Autres(comprend hors-compétence et questions)	<u>25</u>	<u>34</u>
 Total	101	110

Justice et Procureur Général

	2007-2008	2006-2007
Administration	5	4
Plaintes portant sur le personnel	1	4
Plaintes reliées à l'emploi	2	-
Pensions alimentaires et ordonnances	28	5
Assurances	2	2
Autres(comprend hors-compétence et questions)	<u>54</u>	<u>29</u>
 Total	92	44

**Éducation**

	2007-2008	2006-2007
Administration	1	1
Transports	1	1
Enfants à besoins spéciaux	9	4
Prêts étudiants	-	2
Plaintes reliées à l'emploi	3	3
Processus d'appel	-	1
Accès aux dossiers scolaires	1	1
Programme d'immersion en français	165	-
Suspensions	4	3
Placement d'étudiant	1	-
Transfert d'élève	1	-
Programme d'études et tests	1	-
Plaintes portant sur le personnel	1	2
Autres(comprend hors-compétence et questions)	<u>10</u>	<u>14</u>
Total	198	32

Société d'Énergie du Nouveau-Brunswick

	2007-2008	2006-2007
Plaintes reliées à l'emploi	1	1
Plaintes relatives aux services	6	1
Débranchement	23	11
Calendrier des paiements	1	3
Facturation et calculs	7	18
Dépôts de garantie	7	6
Administration	4	1
Demandes en dommages-intérêts	-	4
Autres(comprend hors-compétence et questions)	<u>20</u>	<u>16</u>
Total	69	61

***Transports***

	2007-2008	2006-2007
Entretien des chemins et des ponts	6	2
Plaintes reliées à l'emploi	33	14
Demandes en dommages-intérêts	7	6
Accès et droit de passage	2	1
Problèmes de propriété	4	7
Administration	1	1
Procédures d'expropriation	2	1
Plaintes portant sur le personnel	1	3
Panneaux routiers	1	-
Autres(comprend hors-compétence et questions)	<u>5</u>	<u>12</u>
Total	62	47

Municipalités

	2007-2008	2006-2007
Administration	6	5
Plaintes reliées à l'emploi	6	6
Expropriation	2	1
Districts de services locaux	-	1
Arrêtés municipaux	3	12
Propriétés	8	7
Protection des renseignements personnels	2	-
Permis - License	1	-
Droit à l'information	3	1
Route – rues	2	2
Services	5	11
Eau et égouts	5	10
Zonage	1	-
Autres(comprend hors-compétence et questions)	<u>14</u>	<u>16</u>
Total	58	72

***Environnement et Gouvernements locaux***

	2007-2008	2006-2007
Inspections	-	1
Districts de services locaux	7	4
Permis et licences	3	-
Plaintes portant sur le personnel	-	1
Pollution	1	8
Litige au sujet des biens	1	3
Lieux inesthétiques	-	1
Pollution – Qualité de l'eau	1	-
Requête	1	-
Eau et égouts	-	2
Autres(comprend hors-compétence et questions)	<u>10</u>	<u>12</u>
Total	24	32

Services Nouveau-Brunswick

	2007-2008	2006-2007
Administration	-	1
Plaintes portant sur le personnel	-	2
Plaintes reliées à l'emploi	1	1
Permis et licences	4	10
Évaluation foncière	14	13
Évaluation foncière – procédures d'appel	4	2
Bureau d'évaluation - procédures	4	2
Autres(comprend hors-compétence et questions)	<u>11</u>	<u>9</u>
Total	38	40

***Commission des Droits de la Personne du N.-B.***

	2007-2008	2006-2007
Administration	1	1
Plaintes portant sur le personnel	5	1
Procédures d'enquête	2	3
Délai	1	3
Autres(comprend hors-compétence et questions)	<u>1</u>	<u>4</u>
Total	10	12

Finances

	2007-2008	2006-2007
Administration	1	-
Plaintes reliées à l'emploi	1	2
Impôt foncier	4	2
Taxe de vente	-	1
Programmes de remboursement	1	3
Autres(comprend hors-compétence et questions)	<u>7</u>	<u>3</u>
Total	14	11

Énergie

	2007-2008	2006-2007
Plaintes reliées à l'emploi	2	-
Calendrier des paiements	-	1
Autres(comprend hors-compétence et questions)	<u>10</u>	<u>12</u>
Total	12	13

**Centre hospitalier Restigouche**

	2007-2008	2006-2007
Services de santé mentale	5	-
Admission - sortie	5	-
Plaintes portant sur le personnel	7	-
Traitements médicaux	3	-
Autres(comprend hors-compétence et questions)	<u>12</u>	-
Total	32	-

Bureau des Ressources Humaines

	2007-2008	2006-2007
Avantages sociaux-Invalidité à long terme	-	1
Avantages sociaux-Assurance collective	-	1
Plaintes reliées à l'emploi	1	2
Classification d'emploi	1	-
Relations de travail	1	2
Pensions	13	4
Politique de recrutement	-	1
Plaintes portant sur le personnel	-	2
Autres(comprend hors-compétence et questions)	<u>2</u>	<u>2</u>
Total	16	15

Tourisme et Parcs

	2007-2008	2006-2007
Plaintes reliées à l'emploi	8	-
Parcs	1	-
Autres(comprend hors-compétence et questions)	<u>2</u>	-
Total	11	-



Éducation Postsecondaire et Formation

	2007-2008	2006-2007
Collèges communautaires – procédures d'admission	1	-
Collèges communautaires – programmes	3	4
Collèges communautaires – évaluation	2	3
Plaintes reliées à l'emploi	9	14
Subventions-prêts	1	6
Plaintes portant sur le personnel	-	3
Prêts étudiants	18	5
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>15</u>	<u>7</u>
Total	49	42

Ressources Naturelles

	2007-2008	2006-2007
Accès à la propriété	1	1
Plaintes portant sur le personnel	-	1
Terres de la Couronne - Bail	5	3
Plaintes reliées à l'emploi	1	2
Application de la loi	1	-
Protection des forêts	1	-
Permis et licences	1	2
Sentiers NB	1	-
Propriétaire de terrain	-	4
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>8</u>	<u>3</u>
Total	19	16



Districts Scolaires

	2007-2008	2006-2007
Accès au terrain de l'école	2	1
Accès aux dossiers scolaires	2	-
Administration	3	5
Processus d'appel	1	2
Enfants à besoins spéciaux	13	7
Fermeture d'écoles	1	1
Plaintes portant sur le personnel	5	4
Plaintes reliées à l'emploi	10	5
Programme d'immersion en français	1	1
Suspensions	4	4
Transports	9	3
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>9</u>	<u>14</u>
Total	60	47



TABLEAU STATISTIQUE 2007-2008

RÉSULTATS DES PLAINTES REÇUES EN 2007-2008

(Ne comprend pas les questions et les plaintes hors-compétence ou les plaintes qui étaient encore à l'étude à la fin de l'année)

Ministères/Organismes	Total	Aide apportée	Référence / Précision fournie	Absence de preuves	Abandonné par le client/ l'ombudsman
Éducation	32	4	18	7	3
Environnement et Gouvernements locaux	17	4	7	3	3
Services familiaux et communautaires	346	43	153	81	69
Finances	14	3	7	1	3
Santé et Mieux-être	43	9	22	8	4
Justice	55	10	28	4	13
Ressources naturelles	14	1	7	2	4
Société d'énergie du N.-B.	55	16	21	12	6
Municipalités	33	1	22	6	4
Bureau des ressources humaines	12	1	8	2	1
Éducation postsecondaire, Formation et Travail	48	3	21	10	14
Sécurité publique	767	118	386	111	152
Régies régionales de la Santé	44	8	26	1	9
Le Centre Hospitalier Restigouche	26	1	13	8	4
Services Nouveau-Brunswick	30	7	18	2	3
Districts scolaires	50	5	25	11	9
Transports	51	5	21	8	17
Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail	78	4	59	5	10
**Autres	42	3	19	19	1
Total	*1757	246	881	301	329

*Ce nombre comprend les enquêtes reportées de l'année précédente.

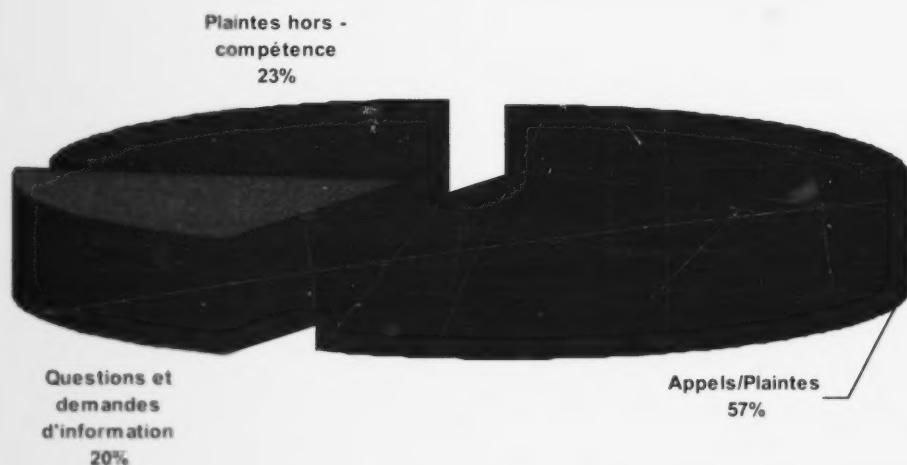
** Ministères/organismes avec 10 plaintes ou moins durant 2007-2008.

*** 375 plaintes étaient encore à l'étude à la fin de l'année.

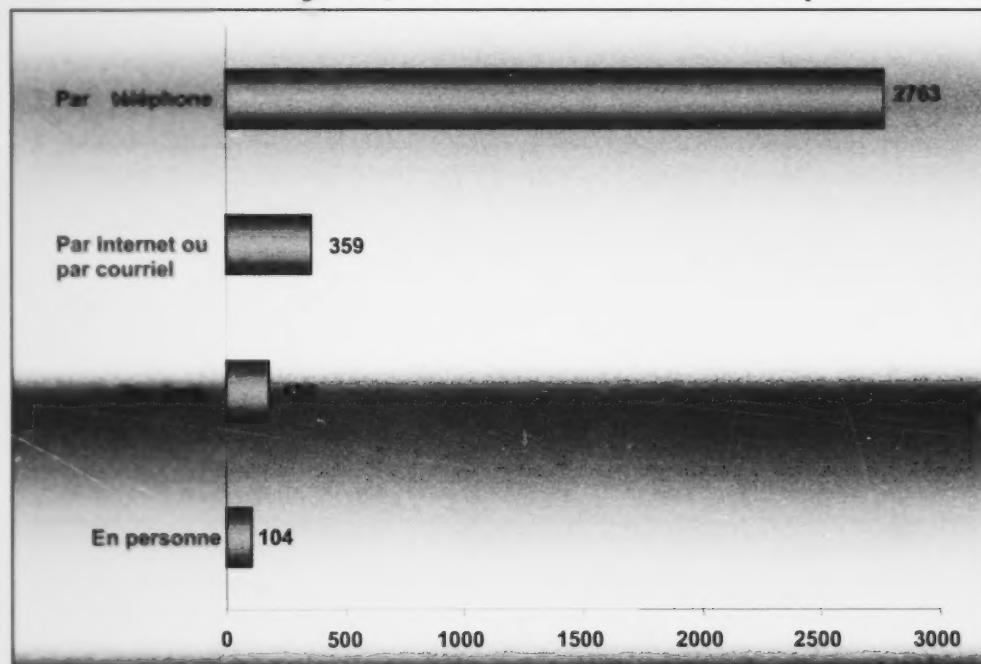


TABLEAUX

Plaintes, Questions et Demandes de Renseignements reçues en 2007-2008

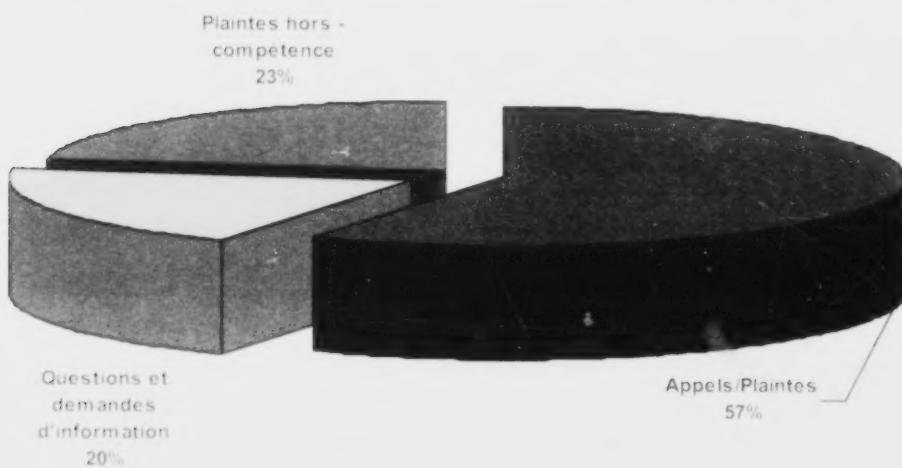


Plaintes reçues, selon le mode de réception

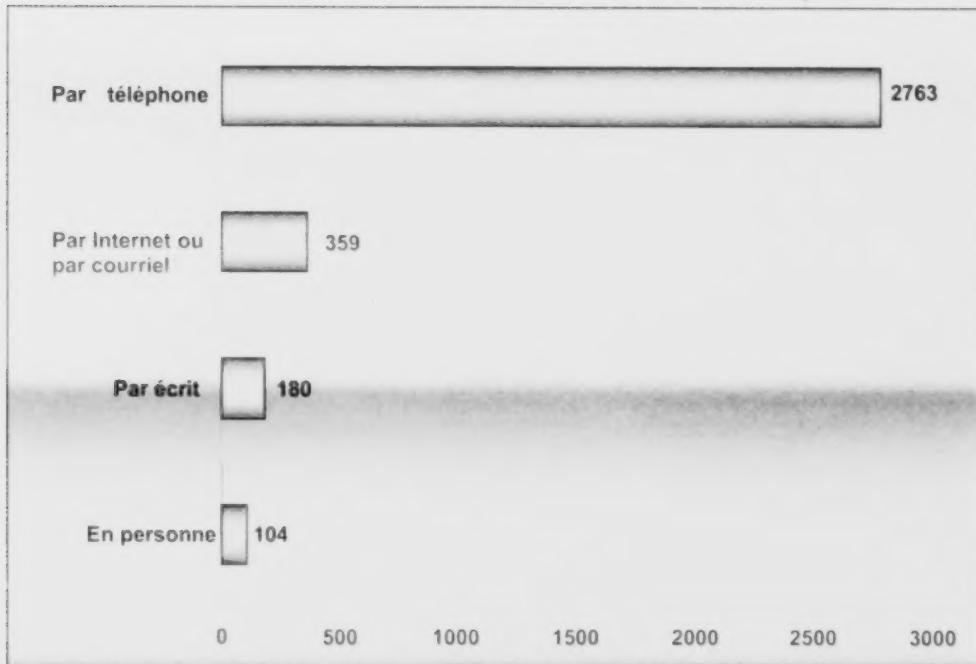


TABLEAUX

Plaintes, Questions et Demandes de Renseignements reçues en 2007-2008

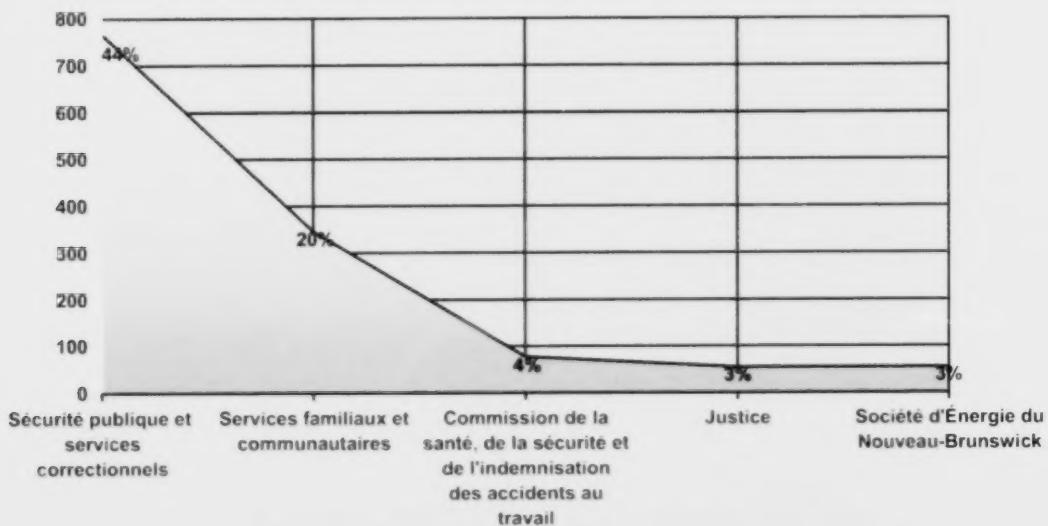


Plaintes reçues, selon le mode de réception





CINQ PRINCIPALES ORIGINES DE PLAINTES



RÉSULTAT DES PLAINTES

